



Cisco Unified Personal Communicator, Version 7.0 – Benutzerhandbuch

für Macintosh
25. August 2008

Hauptsitz in den USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel.: 408 526-4000
+1 800 553-6387
Fax: 408 527-0883

Dokumentennummer: OL-17826-01

Die in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) sind keine echten Adressen. Alle Beispiele, Bildschirmausgaben und Abbildungen in diesem Dokument dienen nur als Anschauungsmaterial. Die Verwendung von echten IP-Adressen im Anschauungsmaterial ist rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Cisco Unified Personal Communicator für Macintosh, Version 7.0 - Benutzerhandbuch

Die Lizenzierungsinformationen von Drittanbietern finden Sie unter *Licensing Information for Cisco Unified Personal Communicator* unter http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html.



INHALT

KAPITEL 10



KAPITEL 1

Vorbereiten von Cisco Unified Personal Communicator

So konfigurieren Sie die Anwendung

Führen Sie die folgenden Aufgaben in der angegebenen Reihenfolge aus:

- Installieren Cisco Unified Personal Communicator, Seite 1-2
- Installieren des Adressbuch-Plug-Ins, Seite 1-2
- Konfigurieren des Headsets, Seite 1-3
- Anmelden, Seite 1-3
- Konfigurieren der Voicemail, Seite 1-4
- Konfigurieren der Webkonferenz, Seite 1-5

Installieren Cisco Unified Personal Communicator

Falls der Systemadministrator Cisco Unified Personal Communicator nicht auf Ihrem Computer installiert hat, installieren Sie die Anwendung.

Bevor Sie beginnen

Schließen Sie alle geöffneten Anwendungen, bevor Sie die Installation starten.

Wenn Sie eine frühere Version aktualisieren, führen Sie die unter Aktualisieren Cisco Unified Personal Communicator, Seite 1-14 beschriebenen Schritte aus.

Vorgehensweise

Schritt 1 Fragen Sie Ihren Systemadministrator nach dem Image.

Schritt 2 Doppelklicken Sie auf das Image, wenn dieses nicht automatisch installiert wird.

Schritt 3 Akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarung.

Schritt 4 Ziehen Sie das Anwendungssymbol auf das Ordnersymbol „Anwendungen“.

Schritt 5 (Optional) Verschieben Sie das Image in den Papierkorb.

Verwandte Themen

Installieren des Adressbuch-Plug-Ins

Wenn Sie dieses Plug-In installieren, können Sie über Cisco Unified Personal Communicator die Nummern in Ihrem Macintosh-Adressbuch wählen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Starten Sie Cisco Unified Personal Communicator.

Schritt 2 Wählen Sie **Cisco UPC > Adressbuch-Plug-In installieren** aus.

Schritt 3 Folgen Sie den Anweisungen.

Verwandte Themen

- Wählen über das Macintosh-Adressbuch, Seite 3-4
- Deinstallieren Cisco Unified Personal Communicator, Seite 1-15

Konfigurieren des Headsets

Vorgehensweise

Schritt 1 Beachten Sie die Bedienungsanleitung des Headsets.

Schritt 2 Warten Sie nach dem Anschließen des Headsets kurz, bevor Sie eine andere Aktion ausführen.



Hinweis Einige Geräte verfügen über spezielle Tasten, beispielsweise zum Einleiten eines Anrufs über das Headset. Diese Tasten können jedoch nicht mit Cisco Unified Personal Communicator verwendet werden.

Anmelden

Bevor Sie beginnen

- Führen Sie die Konfigurationsverfahren aus.
- Wenn Sie sich remote anmelden, müssen Sie zuerst eine Verbindung mit dem Firmennetzwerk herstellen, beispielsweise über ein VPN (Virtual Private Network).
- Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort für Cisco Unified Personal Communicator erhalten Sie vom Systemadministrator.
- Den Namen oder die IP-Adresse des Anmeldeservers erhalten Sie ebenfalls vom Systemadministrator.

Vorgehensweise

Schritt 1 Starten Sie Cisco Unified Personal Communicator.

Schritt 2 Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Kennwort ein.

Verwandte Themen

- Probleme beim Anmelden und Starten, Seite 10-2
- Automatisch Starten und Anmelden, Seite 1-6

Konfigurieren der Voicemail

Bevor Sie beginnen

Den Benutzernamen und das Kennwort für Cisco Unified Personal Communicator, um auf die Voicemail zuzugreifen, erhalten Sie vom Systemadministrator.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Konten**.

Schritt 3 Klicken Sie auf **Unity Voicemail**.

Schritt 4 Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein. Wenn Sie vom Systemadministrator zwei Kennwörter erhalten und Cisco Unity als Voice Messaging-Anwendung verwenden, geben Sie das Cisco Unity Assistant (Web)-Kennwort ein.

Schritt 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- Auf Voicemail-Nachrichten zugreifen, Seite 9-4

Konfigurieren der Webkonferenz

Bevor Sie beginnen

Den Benutzernamen und das Kennwort für Cisco Unified Personal Communicator, um auf Webkonferenzen zuzugreifen, erhalten Sie vom Systemadministrator. Diese Informationen können sich von Ihren Anmeldeinformationen unterscheiden.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Konten**.

Schritt 3 Klicken Sie auf **MeetingPlace**.

Schritt 4 Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen für **Cisco Unified MeetingPlace** oder **Cisco Unified MeetingPlace Express** ein.

Schritt 5 Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Themen

- Webkonferenzen mit Cisco Unified Personal Communicator, Seite 5-1

So legen Sie die optionalen Einstellungen fest

- Automatisch Starten und Anmelden, Seite 1-6
- Angeben der Audio- und Videogeräte, Seite 1-6
- Ausgabegerät und Lautstärke des Ruftons, Seite 1-8
- So wählen Sie ein Telefon aus, Seite 1-9
- Auswählen der Doppelklick-Aktion, Seite 1-11

Automatisch Starten und Anmelden

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Automatisieren der Anmeldung	1. Starten Sie die Anwendung. 2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Kennwort ein. 3. Aktivieren Sie die Option **Kennwort speichern.** 4. (Optional) Aktivieren Sie die Option **Automatisch anmelden als**: [Benutzername]. 5. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Deaktivieren der automatischen Anmeldung und Kennworteingabe	1. Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus. 2. Klicken Sie auf **Profil**. 3. Deaktivieren Sie die Optionen unter Anmelden.

Verwandte Themen

- Anmelden, Seite 1-3

Angeben der Audio- und Videogeräte

Geben Sie den Lautsprecher, das Mikrofon und die Videogeräte an, die Sie für Anrufe mit dem Softphone verwenden möchten.

Bevor Sie beginnen

Konfigurieren Sie Ihre Geräte gemäß den Anweisungen unter Konfigurieren des Headsets, Seite 1-3.

Vorgehensweise

Schritt 1 Schließen Sie die Audiogeräte an.

Schritt 2 Starten Sie Cisco Unified Personal Communicator neu.

Schritt 3 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Audio/Video**.

Schritt 5 Wählen Sie die Geräte aus.

Schritt 6 Legen Sie die Lautstärke der Konversation fest:

- **Gerätelautstärke** ist die Standardeinstellung. Die Lautstärke aller Audiogeräte wird mit einer Einstellung konfiguriert.
- **Standardanruflautstärke** ist ein Prozentanteil der Gerätelautstärke. Diese Einstellung gilt ausschließlich für die Anruflautstärke in Cisco Unified Personal Communicator.

Tipps zur Problembehandlung

- Wenn Sie die Audioeinstellungen für ein Gerät während eines Anrufs ändern, wird die Audioausgabe beim Übernehmen der Änderungen möglicherweise kurz unterbrochen.
- Wenn Sie das ausgewählte Gerät während eines Anrufs entfernen, wird für den Lautsprecher bzw. das Mikrofon das jeweilige Standardsystemgerät verwendet, sofern verfügbar.
- Wenn Sie nur das Videogerät entfernen, aber ein Audiogerät verfügbar ist, wird das Gespräch als Audiogespräch fortgeführt. Ansonsten wird der Anruf beendet.

Verwandte Themen

- Lautstärke überprüfen, Seite 10-12

Ausgabegerät und Lautstärke des Ruftons

Sie können angeben, ob Cisco Unified Personal Communicator den Rufton für eingehende Anrufe über die in Ihren Computer integrierten Lautsprecher (sofern vorhanden), über das Headset oder über ein anderes Audiogerät ausgibt.

Bevor Sie beginnen

Konfigurieren Sie das gewünschte Audiogerät und stellen Sie sicher, dass dieses funktioniert.

Vorgehensweise

Schritt 1 Schließen Sie die Audiogerät an.

Schritt 2 Starten Sie Cisco Unified Personal Communicator neu.

Schritt 3 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Audio/Video**.

Schritt 5 Wählen Sie ein Gerät für den **Rufton und Warnungen** aus.

Schritt 6 Legen Sie die Lautstärke für den Rufton und Warnungen fest.

- **Gerätelautstärke** ist die Standardeinstellung. Die Lautstärke aller Audiogeräte wird mit einer Einstellung konfiguriert.
- **Lautstärke für Rufton und Warnungen** ist ein Prozentanteil der Gerätelautstärke. Diese Einstellung gilt ausschließlich für die Ruftöne und Warnungen in Cisco Unified Personal Communicator.

Tipps zur Problembehandlung

- Beachten Sie, dass Sie möglicherweise den Rufton des Softphones nicht hören, wenn Sie den Ton stummschalten.
- Wenn das ausgewählte Gerät nicht verfügbar ist, wird der Rufton über das Standardaudiogerät des Systems ausgegeben.
- Stellen Sie sicher, dass die Lautstärke für die Tonausgabe hoch genug ist, damit Sie den Rufton nicht überhören.
- Ihr Telefon läutet immer.

So wählen Sie ein Telefon aus

- So wählen Sie ein Telefon aus, Seite 1-9
- Zuweisen eines Telefons, Seite 1-10

Auswählen von Softphone oder Telefon

Cisco Unified Personal Communicator funktioniert mit einem Cisco Unified IP Phone oder auch eigenständig als Softphone.

Wenn für den Telefonmodus das Softphone ausgewählt ist, können Sie Ihr normales Telefon verwenden. Allerdings werden diese Anrufe nicht in der Liste der letzten Kommunikationen aufgeführt.

Vorgehensweise

Schritt 1 Bewegen Sie den Mauszeiger über die Schaltflächen oben rechts im Hauptfenster der Konsole und suchen Sie die Schaltfläche **Telefonmodus**.

Schritt 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche und wählen Sie eine Option für den **Telefonmodus** aus.



Hinweis Wenn Sie Video verwenden möchten, wählen Sie Softphone aus.

Verwandte Themen

- Telefongerät nicht verfügbar, Seite 10-3
- Zuweisen eines Telefons, Seite 1-10

Zuweisen eines Telefons

Standardmäßig ist das Cisco Unified IP Phone auf Ihrem Schreibtisch das Telefon das zugeordnet ist.

Wenn Ihr Systemadministrator diese Funktion aktiviert, können Sie Cisco Unified Personal Communicator ein anderes Telefon zuordnen. Beispielsweise können Sie Cisco Unified Personal Communicator vorübergehend ein Telefon in einem Konferenzraum zuordnen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Melden Sie sich mit dem Telefon, das Sie Cisco Unified Personal Communicator zuordnen möchten, am EM-Dienst (Extension Mobility Services) an. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation des Telefons.

Wenn das Telefon ausschließlich von Ihnen verwendet wird, können Sie diesen Schritt überspringen.

Schritt 2 Starten Sie Cisco Unified Personal Communicator.

Schritt 3 Bewegen Sie den Mauszeiger über die Schaltflächen oben rechts im Hauptfenster der Konsole und suchen Sie die Schaltfläche **Telefonmodus**.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Telefonmodus** und wählen Sie **Telefon aus.**

Schritt 5 Klicken Sie in der Liste auf ein Telefon, um dieses auszuwählen. Anhand der Informationen in der Tabelle können Sie die Telefone in der Liste identifizieren:

Spalte	Spaltenname	Beschreibung
1	Gerätestatus	Ein Häkchen zeigt das derzeit zugeordnete Telefon an.
2	Gerätetyp	Wenn Sie den Mauszeiger über ein Symbol bewegen, wird das Telefonmodell angezeigt.
3	Name	Gehen Sie wie folgt vor, um Ihr Telefon umzubenennen: Doppelklicken Sie auf den Namen und geben Sie den gewünschten Namen ein.

Spalte	Spaltenname	Beschreibung
4	Gerätename	Die Nummer auf dem MAC-Label auf der Unterseite des Telefons.
5	Leitungen	Auf diesem Telefon verfügbare Telefonnummern (Anschlüsse).



Hinweis Klicken Sie auf **Standard wiederherstellen**, wenn Sie nach einer Änderung wieder Ihr eigenes Telefon auswählen möchten. Überspringen Sie die verbleibenden Schritte.

Schritt 6 Klicken Sie auf **Ausgewähltes Gerät steuern**.

Schritt 7 Klicken Sie auf **OK**.

Das Übernehmen der Änderungen kann einige Minuten dauern.



Hinweis Möglicherweise kann diese Einstellung nicht bei allen Telefonen vorgenommen werden. Wenden Sie sich in diesem Fall an den Systemadministrator.

Verwandte Themen

- Auswählen von Softphone oder Telefon, Seite 1-9
- Das gewünschte Telefon ist nicht aufgeführt, Seite 10-4
- Weitere Dokumentation, Seite 1-16

Auswählen der Doppelklick-Aktion

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Kommunikationsmethoden bereitstellt, können Sie die Methode festlegen, die beim Doppelklicken auf einen Kontakt initialisiert wird. Standardmäßig wird beim Doppelklicken auf einen Namen in der Kontaktliste ein Instant Messaging-Fenster geöffnet.

Die Doppelklick-Aktion muss den Informationen im Kontaktprofil entsprechen. Wenn Sie beispielsweise die Doppelklick-Aktion auf „E-Mail senden“ festlegen, muss ein E-Mail-Adresse im Kontaktprofil angegeben sein. Wenn keine E-Mail-Adresse im Profil angegeben ist, legt Cisco Unified Personal Communicator die Aktion basierend auf den verfügbaren Profilinformationen fest. Das Symbol neben dem Kontaktnamen gibt die Doppelklick-Aktion an.

Doppelklick-Aktion in der Konsole

- Wenn das Symbol neben einem Namen in der Kontaktliste ein Telefon ist und Sie auf den Namen doppelklicken, wird ein Anruf eingeleitet, auch wenn Sie die Doppelklick-Aktion auf Instant Messaging festgelegt haben. Das Telefonsymbol wird nur angezeigt, wenn in den Kontaktinformationen eine Telefonnummer angegeben ist.
- Wenn das Symbol neben einem Namen in der Kontaktliste ein Umschlag ist und Sie auf den Namen doppelklicken, wird eine E-Mail-Nachricht geöffnet. Das Umschlagsymbol wird nur angezeigt, wenn Sie die Doppelklick-Aktion auf „E-Mail senden“ festlegen, der Kontakt nicht im Firmenverzeichnis aufgeführt ist und in den Kontaktinformationen eine E-Mail-Adresse angegeben ist.
- Wenn Sie die Doppelklick-Aktion auf einen Audio- oder Videoanruf festlegen, können Sie die Nummer angeben, die von Cisco Unified Personal Communicator gewählt wird. Drücken Sie die Strg-Taste und klicken Sie auf den Kontakt. Wählen Sie Audioanruf oder Videoanruf aus. Das Häkchen zeigt die Nummer an. Normalerweise wird beim Doppelklicken die erste auf der Kontaktkarte aufgelistete Nummer gewählt.
- Wenn Sie auf unter Letzte Kommunikation auf ein anderes Element als Voicemail doppelklicken, wird ein Videoanruf initialisiert, wenn Sie Video in den Einstellung festlegen. Ansonsten wird ein Audioanruf eingeleitet.
- Wenn Sie auf eine Voicemail doppelklicken, wird die Nachricht wiedergegeben.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Profil**.

Schritt 3 Wählen Sie eine Option für die Einstellung **Doppelklick-Aktion** aus.

Verwandte Themen

- Statustypen für die Erreichbarkeit, Seite 2-2

Das in der Menüleiste

Das Cisco Unified Personal Communicator-Symbol in der Menüleiste gibt Ihren Erreichbarkeitsstatusus an. Das Docksymbol gibt an, ob Sie Anrufe vermisst oder neue Voicemail-Nachrichten und Instant Messages erhalten haben.

In der Menüleiste können Sie:

- Einen eingehenden Anruf beantworten
- Anrufe stummschalten, halten, fortsetzen und beenden sowie die Stummschaltung aufheben
- Ihren Erreichbarkeitsstatus ändern
- Die Personen in Ihrer Kontaktliste anzeigen und kontaktieren

Außer für das Beantworten von Anrufen wird Cisco Unified Personal Communicator von den Aktionen, die Sie unter Verwendung des Menüleistensymbols ausführen, nicht minimiert oder aktiviert.

Die Anzeigeoptionen für dieses Feature können in den **Cisco UPC-Einstellungen** festgelegt werden.

Verwandte Themen

- Statustypen für die Erreichbarkeit, Seite 2-2

Verwenden von AppleScript mit Cisco Unified Personal Communicator

Weitere Informationen zu den unterstützten Skriptbefehlen, finden Sie im AppleScript-Wörterbuch in der Cisco Unified Personal Communicator-Anwendung.

Vorgehensweise

Schritt 1 Starten Sie Script Editor.app.

Schritt 2 Wählen Sie **Datei > Wörterbuch öffnen** aus.

Schritt 3 Wählen Sie Cisco Unified Personal Communicator aus.

Aktualisieren Cisco Unified Personal Communicator

Vorgehensweise

Schritt 1 Beenden Sie Cisco Unified Personal Communicator.

Schritt 2 Deinstallieren Sie die vorhandene Anwendung und befolgen Sie dabei die Anweisungen unter Deinstallieren Cisco Unified Personal Communicator, Seite 1-15.

Schritt 3 Führen Sie die unter Installieren Cisco Unified Personal Communicator, Seite 1-2 beschriebenen Schritte aus.

Deinstallieren Cisco Unified Personal Communicator

Vorgehensweise

Schritt 1 Beenden Sie Cisco Unified Personal Communicator.

Schritt 2 Beenden Sie die Adressbuch-Anwendung.

Schritt 3 Verschieben Sie die folgenden Elemente in den Papierkorb:

Element	Ordner
Die **Cisco Unified Personal Communicator**-Anwendung	<Ihre Festplatte>/Applications/
Cisco UPC_Dialer.bundle	<Ihre Festplatte>/Library/Address Book Plug-Ins/ und <Ihre Festplatte>/Benutzer/<Ihr Benutzername>/Library/Adressbuch-Plug-Ins/
Cisco-Ordner und **Cisco Unified Personal Communicator**-Ordner (sofern vorhanden)	<Ihre Festplatte>/Benutzer/<Ihr Benutzername>/Library/Caches/
Cisco-Ordner (sofern vorhanden)	<Ihre Festplatte>/Benutzer/<Ihr Benutzername>/Library/Logs/

Element	Ordner
Cisco-Ordner (sofern vorhanden)	<Ihre Festplatte>/Benutzer/<Ihr Benutzername>/Library/Preferences/
com.cisco.Cisco UPC.plist-Datei und **com.cisco.ProblemReporting-Assistant.plist** (sofern vorhanden)	<Ihre Festplatte>/Benutzer/<Ihr Benutzername>/Library/Preferences/

Schritt 4 Leeren Sie den Papierkorb.

Wenn eine Meldung angezeigt wird, dass der Vorgang nicht abgeschlossen werden konnte, da das Wählprogramm gerade verwendet wird, beenden Sie die Adressbuch-Anwendung und leeren Sie anschließend den Papierkorb erneut.

Weitere Dokumentation

Für dieses Produkt ist folgende Dokumentation verfügbar:

Kurzreferenz

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Online-Hilfe

Wählen Sie **Hilfe > Cisco UPC-Hilfe**. Klicken Sie im Fenster Webkonferenz auf das Hilfemenü.

Aktualisierte Dokumentation (PDF)

Die aktuellste Version dieses Dokuments finden Sie in Englisch als PDF-Datei unter:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Internationale Dokumentation

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Informationen zu Eingabehilfen

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Für zugehörige Komponenten dieses Produkts sind folgende Dokumente verfügbar:

Lizenzinformationen

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html

Dokumentation für Cisco Unified MeetingPlace-Webkonferenz

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html

Dokumentation für Cisco Unified MeetingPlace Express

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html

Dokumentation für Ihr Cisco Unified IP Phone (Tischtelefon)

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html

Dokumentation für IP Phone Messenger(IPPM) und die Webseiten für Benutzeroptionen zu Cisco Unified Presence:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_documents.html

Dokumentation für Cisco Unified Communications Manager-Webseiten mit Benutzeroptionen:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html

Überblick über die Cisco-Produktsicherheit

Dieses Produkt enthält Verschlüsselungsfunktionen und unterliegt US-Gesetzen sowie vor Ort geltenden Gesetzen in Bezug auf Import, Export, Weitergabe und Einsatz des Produkts. Die Bereitstellung von Verschlüsselungsprodukten durch Cisco gewährt Dritten nicht das Recht, die Verschlüsselungsfunktionen zu importieren, zu exportieren, zu verteilen oder zu verwenden. mporteure, Exporteure, Distributoren und Benutzer sind für die Einhaltung der geltenden Gesetze verantwortlich. Durch die Verwendung dieses Produkts akzeptieren Sie die geltenden Gesetze und Vorschriften. Wenn Sie die Gesetze nicht einhalten können, müssen Sie das Produkt umgehend zurückgeben.

Eine Übersicht der für die Verschlüsselungsprodukte von Cisco geltenden US-Gesetze finden Sie unter http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html. Falls Sie weitere Hilfe bezüglich dem Export dieser Produkte benötigen, senden Sie eine E-Mail an export@cisco.com.



KAPITEL 2

Erreichbarkeitsstatus und Datenschutz in Cisco Unified Personal Communicator

Info zum Erreichbarkeitsstatus

Am Erreichbarkeitsstatus können Sie erkennen, welche Kontakte in Ihrer Liste erreichbar sind. Sie können Ihren Erreichbarkeitsstatus manuell oder in Ihren Einstellungen festlegen.

Standardmäßig wird der Erreichbarkeitsstatus eines Kontakts vom System automatisch ermittelt. Das System erkennt, wenn eine Person den Computer oder das Telefon verwendet. Außerdem zeigt der Microsoft Outlook-Kalender gegebenenfalls an, ob sich die Person in einer Konferenz befindet. Sie können festlegen, welche Elemente das System zum Ermitteln des Erreichbarkeitsstatus verwenden kann.

Der Erreichbarkeitsstatus wird ausschließlich für die Kontakte in Ihrem Unternehmen oder für die Kontakte in anderen Unternehmen angezeigt, die Ihre Anfrage für die Statusanzeige akzeptiert haben.



Hinweis Wenn Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus oder die Einstellungen nicht über Cisco Unified Personal Communicator festlegen, sondern beispielsweise das Telefon oder IP Phone Messenger, gelten diese Einstellungen für Cisco Unified Personal Communicator (und umgekehrt).

Verwandte Themen

- Statustypen für die Erreichbarkeit, Seite 2-2
- So legen Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus fest, Seite 2-5
- So fügen Sie benutzerdefinierte Erreichbarkeitsnachrichten hinzu, Seite 2-8

Statustypen für die Erreichbarkeit

Ihr Status wird im Hauptfenster der Konsole in der Dropdown-Liste über der Kontaktliste angezeigt.

Erreichbarkeitsstatus	Beschreibung
Verfügbar	Die Person ist an Cisco Unified Personal Communicator angemeldet und hat kürzlich ihren Computer oder ihr Telefon verwendet. Die Person hat den Status Verfügbar angegeben.
(Mehrere)	Möglicherweise ist die Person verfügbar. Wenn Sie den Mauszeiger über den Namen der Person bewegen, wird der Status angezeigt.
Abwesend	Die Person hat den Status Abwesend ausgewählt.
Bitte nicht stören	Siehe Bitte nicht stören, Seite 2-3.
Ausgeblendet	Siehe Status Ausgeblendet, Seite 2-4
Nicht anwesend	Siehe Status Abwesend, Seite 2-5

Erreichbarkeitsstatus	Beschreibung
Offline/Unbekannt	Die Person ist nicht an Cisco Unified Personal Communicator angemeldet, hat Sie zur Sperrliste hinzugefügt oder das System konnte den Status der Person nicht ermitteln.
(Keine)	Die Person kann den Erreichbarkeitsstatus und Instand Messages nicht über Cisco Unified Personal Communicator austauschen.

Verwandte Themen

- Erreichbarkeitsstatus und Datenschutz in Cisco Unified Personal Communicator, Seite 2-1
- Probleme mit dem Erreichbarkeitsstatus, Seite 10-6
- So geben Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus für die Mitarbeiter anderer Unternehmen frei, Seite 2-12

Bitte nicht stören

Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Wenn Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus auf Bitte nicht stören festlegen, können Ihnen andere Personen keine Instant Message senden. Wenn Sie eine Instant Messaging-Sitzung initialisieren, kann der Empfänger antworten, bis Sie das Messaging-Fenster schließen.

Wenn Ihr Status Bitte nicht stören ist und der Telefonmodus auf Softphone festgelegt ist, werden Anrufe ohne Benachrichtigung direkt an die Voicemail übergeben.

Folgende Vorgänge werden jedoch ausgeführt:

- Ihr Telefon klingelt.
- Anrufen werden nicht an die Voicemail, sondern an andere Nummern weitergeleitet.
- Eingehende Anrufe werden möglicherweise nicht in der Liste Letzte Kommunikation angezeigt.

Folgende Faktoren können sich auf eingehende Anrufe auswirken:

- Die Einstellungen auf den Webseiten mit den Benutzeroptionen für Cisco Unified Communications Manager für die Optionen **Bitte nicht stören**, **Eingehende Anrufe weiterleiten** und **Rufton** der verwendeten Geräte.
- Ob das Telefon von mehreren Benutzern verwendet wird (beispielsweise teilt sich der Administrator das Telefon mit einem Mitarbeiter).

Weitere Informationen:

- Weitere Informationen finden Sie auf den Cisco Unified Communications Manager-Webseiten mit Benutzeroptionen. Weitere Informationen erhalten von Ihrem Administrator.
- Lesen Sie in der Dokumentation zu Ihrem Telefon nach.

Verwandte Themen

- Info zum Erreichbarkeitsstatus, Seite 2-1
- Erreichbarkeitsstatus manuell ändern, Seite 2-6

Status Ausgeblendet

Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Wenn Sie Ihren Status auf Ausgeblendet festlegen, können andere Personen nicht sehen, ob Sie angemeldet sind. Ihr Name wird für alle Personen, in deren Kontaktliste Sie aufgeführt sind, als offline angezeigt.

Dieser Status verhindert nicht, dass Sie die anderen Cisco Unified Personal Communicator-Features verwenden können.

Dieser Status wird nicht beibehalten. Sie müssen den Status für jede Sitzung erneut festlegen.

Status Abwesend

Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Wenn Sie Ihren Status auf Abwesend festlegen, können andere Personen nicht sehen, ob Sie angemeldet sind. Ihr Name wird für alle Personen, in deren Kontaktliste Sie aufgeführt sind, als offline angezeigt. Sie können eine Nachricht erstellen, die mit diesem Status angezeigt wird.

Dieser Status verhindert nicht, dass Sie die anderen Cisco Unified Personal Communicator-Features verwenden können. Dieser Status wird beibehalten. Sie müssen den Status manuell ändern.



Hinweis Sie können weiterhin Instant Messages erhalten. Dies ist davon abhängig, wie Ihre Kontakte Nachrichten initiieren. Der Status Abwesend ist nicht so einschränkend wie der Status Bitte nicht stören.

Verwandte Themen

- Anzeigen einer Abwesenheitsnachricht, Seite 2-7

So legen Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus fest

- So legen Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus fest, Seite 2-5
- Erreichbarkeitsstatus manuell ändern, Seite 2-6
- Anzeigen einer Abwesenheitsnachricht, Seite 2-7

Einstellungen für den Erreichbarkeitsstatus

Sie können Ihren Erreichbarkeitsstatus für die aktive Sitzung jederzeit ändern. Ihre Verfügbarkeit kann anhand der Termine in Ihrem Outlook-Kalender (oder in dem Kalender des Tools, über das Sie mit Microsoft Exchange interagieren, z. B. Outlook Web Access) ermittelt werden. Wenn Sie mehrere Kalender hinzugefügt haben, werden nur die Termine in Ihrem Standardkalender ausgewertet.

Wenn Sie Ihre Verfügbarkeit anhand Ihres Kalenders anzeigen, ermittelt das System Ihren Status auch dann anhand des Kalenders, wenn Sie nicht bei Cisco Unified Personal Communicator angemeldet sind.

Wenn Sie alle Kontrollkästchen deaktivieren und **Nie** für **Als am Telefon anzeigen** auswählen, wird Ihr Status in einer Sitzung immer als „Verfügbar" angezeigt, sofern Sie ihn nicht manuell ändern.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Status**.

Schritt 3 Wählen Sie die gewünschten Optionen aus.

Verwandte Themen

- Erreichbarkeitsstatus und Datenschutz in Cisco Unified Personal Communicator, Seite 2-1
- Erreichbarkeitsstatus manuell ändern, Seite 2-6
- Anzeigen einer Abwesenheitsnachricht, Seite 2-7
- Probleme mit dem Erreichbarkeitsstatus, Seite 10-6
- Blockieren von Kontakten, Seite 2-10

Erreichbarkeitsstatus manuell ändern

Ihr Erreichbarkeitsstatus ändert sich automatisch, sofern Sie nicht manuell einen anderen Status auswählen. Der ausgewählte Status wird so lange angezeigt, bis Sie ihn ändern oder sich bei Cisco Unified Personal Communicator abmelden.

Der Status Bitte nicht stören wird auch nach der Abmeldung von Cisco Unified Personal Communicator beibehalten, bis Sie einen anderen Status auswählen.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Festlegen des aktuellen Erreichbarkeitsstatus	**1.** Klicken Sie auf den Erreichbarkeitsstatus, der über der Kontaktliste angezeigt wird. **2.** Wählen Sie eine Option aus.
Heben Sie die manuelle Auswahl auf und lassen Sie den Status automatisch vom System festlegen	**1.** Klicken Sie auf den aktuellen Status. **2.** Wählen Sie Erreichbar aus. Stellen Sie sicher, dass Sie in Ihren Einstellungen die Aktivitäten ausgewählt haben, die das System zur Ermittlung Ihres Status verwenden soll.

Verwandte Themen

- Einstellungen für den Erreichbarkeitsstatus, Seite 2-5
- Statustypen für die Erreichbarkeit, Seite 2-2
- So fügen Sie benutzerdefinierte Erreichbarkeitsnachrichten hinzu, Seite 2-8
- Probleme mit dem Erreichbarkeitsstatus, Seite 10-6

Anzeigen einer Abwesenheitsnachricht

Die Abwesenheitsnachricht wird auch angezeigt, nachdem Sie sich abgemeldet haben. Bei der nächsten Anmeldung werden Sie von Cisco Unified Personal Communicator aufgefordert, die Abwesenheitsnachricht zu deaktivieren.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Status**.

Schritt 3 Aktivieren Sie die Option **Sofort als Offline und diese Nachricht anzeigen**.

Schritt 4 Geben Sie die Nachricht ein, die angezeigt werden soll.

Schritt 5 Schließen Sie das Fenster Einstellungen.

Verwandte Themen

- So fügen Sie benutzerdefinierte Erreichbarkeitsnachrichten hinzu, Seite 2-8

So fügen Sie benutzerdefinierte Erreichbarkeitsnachrichten hinzu

Wenn Sie für andere Personen zusätzliche Informationen über Ihren Erreichbarkeitsstatus bereitstellen möchten, erstellen Sie benutzerdefinierte Statusnachrichten. Diese Nachrichten werden in der Liste der Optionen für den Erreichbarkeitsstatus hinzugefügt. Sie können für den Status Bitte nicht stören, keine benutzerdefinierte Nachricht hinzufügen.

- Erstellen benutzerdefinierter Nachrichten für den Erreichbarkeitsstatus, Seite 2-9
- Ändern benutzerdefinierter Statusnachrichten, Seite 2-9
- Löschen benutzerdefinierter Statusnachrichten, Seite 2-10

Erstellen benutzerdefinierter Nachrichten für den Erreichbarkeitsstatus

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie oben in der Konsole auf das Popup-Menü für die Erreichbarkeit und wählen Sie **Statusmenü bearbeiten** aus.

Schritt 2 Klicken Sie unter der Kategorie („Verfügbar“ oder „Abwesend“), zu der Sie eine Nachricht hinzufügen möchten, auf **Hinzufügen**.

Schritt 3 Geben Sie Ihre benutzerdefinierte Statusnachricht ein.

Schritt 4 Drücken Sie die **Eingabetaste**.

Schritt 5 Klicken Sie auf **Fertig**.

Ihre benutzerdefinierte Nachricht wird zur Liste der Optionen für den Erreichbarkeitsstatus hinzugefügt.

Verwandte Themen

- Erreichbarkeitsstatus manuell ändern, Seite 2-6
- Anzeigen einer Abwesenheitsnachricht, Seite 2-7

Ändern benutzerdefinierter Statusnachrichten

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie oben in der Konsole auf das Popup-Menü für die Erreichbarkeit und wählen Sie Statusmenü bearbeiten aus.

Schritt 2 Doppelklicken Sie auf die Nachricht, die Sie ändern möchten.

Schritt 3 Geben Sie die neue Nachricht ein.

Schritt 4 Drücken Sie die **Eingabetaste**.

Schritt 5 Klicken Sie auf **Fertig**.

Verwandte Themen

- So fügen Sie benutzerdefinierte Erreichbarkeitsnachrichten hinzu, Seite 2-8

Löschen benutzerdefinierter Statusnachrichten

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie oben in der Konsole auf das Popup-Menü für die Erreichbarkeit und wählen Sie **Statusmenü bearbeiten aus.**

Schritt 2 Klicken Sie auf die zu löschende Nachricht.

Schritt 3 Klicken Sie unter der Nachricht auf **Nachricht löschen**.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Fertig**.

Verwandte Themen

- So fügen Sie benutzerdefinierte Erreichbarkeitsnachrichten hinzu, Seite 2-8

Blockieren von Kontakten

Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Wenn Sie eine Person beispielsweise über die Cisco Unified Presence Webseiten mit den Benutzeroptionen blockieren, gelten diese Einstellungen für Cisco Unified Personal Communicator (und umgekehrt).

Blockierte Kontakte:

- Sehen Ihren Erreichbarkeitsstatus als Offline.
- Können Sie anrufen.
- Können keine Instant Messaging-Sitzung mit Ihnen initialisieren.
- Können auf von Ihnen gesendete Instant Messages antworten, bis Sie das Sitzungsfenster schließen.
- Werden nicht über die Blockierung benachrichtigt.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Kontakte blockieren	1. Klicken Sie in der Kontaktliste auf einen Namen. 2. Klicken Sie auf **Kontakte > Kontakt blockieren**. Sie können einen Kontakt auch in einer Instant Messaging-Sitzung blockieren.
Suchen Sie im LDAP-Verzeichnis und den Kontaktlisten nach zu blockierenden Personen.	1. Klicken Sie auf **Cisco UPC > Einstellungen**. 2. Klicken Sie auf **Sperrliste**. 3. Klicken Sie auf das Symbol **Zur Sperrliste hinzufügen**. Das Fenster Sperrliste wird geöffnet. 4. Geben Sie im Suchfeld einen Namen ein. 5. Drücken Sie die **Eingabetaste**. 6. Wählen Sie den Namen aus, den Sie zur Sperrliste hinzufügen möchten. 7. Klicken Sie auf **Blockieren**.
Zeigen Sie eine Liste der blockierten Kontakte an.	1. Klicken Sie auf **Cisco UPC > Einstellungen**. 2. Klicken Sie auf **Sperrliste**.
Entsperren Sie die Kontakte in der Liste.	1. Klicken Sie auf einen Namen. 2. Klicken Sie auf **Kontakte > Kontakt entsperren**.

Tipps zur Problembehandlung

Verwandte Themen

- Nach Kontakten suchen, Seite 8-2
- So geben Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus für die Mitarbeiter anderer Unternehmen frei, Seite 2-12

So geben Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus für die Mitarbeiter anderer Unternehmen frei

Die folgenden Funktionen sind nur verfügbar, wenn Cisco Unified Personal Communicator so konfiguriert ist, dass zwischen Ihrem Unternehmen und anderen Unternehmen sowohl der Erreichbarkeitsstatus angezeigt als auch Instant Messages gesendet werden können.

- Festlegen der Zugriffsberechtigungen für Mitarbeiter anderer Unternehmen, Seite 2-12
- Antworten auf Statusanforderungen, Seite 2-14
- Anzeigen und Ändern der Blockierung externer Kontakte, Seite 2-15

Festlegen der Zugriffsberechtigungen für Mitarbeiter anderer Unternehmen

Ihr Administrator kann anderen Unternehmen gestatten, über Cisco Unified Personal Communicator auf den Erreichbarkeitsstatus und Instant Messsaging zuzugreifen. Sie können festlegen, welche Berechtigungen den externen Mitarbeitern für diese Funktionen gewährt werden.

Standardmäßig muss jeder Mitarbeiter die Berechtigung zum Anzeigen Ihres Status anfordern. Der Mitarbeiter benötigt Ihre Erlaubnis, um Ihnen Instant Messages zu senden, außer er verwendet Microsoft Office Communicator.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Sperrliste**.

Schritt 3 Klicken Sie auf **Domänen** verwalten.

Schritt 4 Klicken Sie auf einen Domänennamen.



Tipp Bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen des Unternehmens, um den gesamten Text anzuzeigen.

Schritt 5

Option	Beschreibung
Genehmigen	Alle Mitarbeiter des Unternehmens können Ihren Status anzuzeigen.
Fragen	Die Mitarbeiter des Unternehmens benötigen Ihre Erlaubnis zum Anzeigen Ihres Status.
Blockieren	Die Mitarbeiter des Unternehmens können weder Ihren Status anzeigen noch Instant Messages senden. Ihr Status wird immer als Offline angezeigt.

Schritt 6 Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Unternehmen.

Schritt 7 Klicken Sie auf **OK**.

Tipp zur Problembehandlung

Wenn Sie ein Unternehmen blockieren, können die Mitarbeiter dieses Unternehmens, die Sie bereits genehmigt haben, Ihnen weiterhin Instant Messages senden und Ihren Status anzeigen. Sie müssen diese Mitarbeiter einzeln blockieren.

Verwandte Themen

- Anzeigen und Ändern der Blockierung externer Kontakte, Seite 2-15

Antworten auf Statusanforderungen

Wenn die Mitarbeiter anderer Unternehmen Ihre Erlaubnis zum Anzeigen Ihres Status benötigen, müssen Sie jede Anfrage individuell beantworten.

Vorgehensweise

Wenn Sie eine Anfrage erhalten, können Sie:

Option	Beschreibung
Akzeptieren	Dem Mitarbeiter erlauben, Ihren Erreichbarkeitsstatus anzuzeigen.
Zur Sperrliste hinzufügen	Den Mitarbeiter zur Sperrliste hinzufügen, um zu verhindern, dass dieser Ihnen eine Antwort senden kann. Der Mitarbeiter kann weder Ihren Status anzeigen noch Instant Messages senden. **Hinweis** Möglicherweise erhalten Sie eine Instant Message von diesem Mitarbeiter, um Ihren Status anzuzeigen. Ihr Status wird immer als Offline angezeigt und der Mitarbeiter wird nicht benachrichtigt, dass Sie Ihren Status blockiert haben.
Ignorieren	Die Anforderung wird ohne Antwort verworfen. Dem Mitarbeiter kann Ihren Erreichbarkeitsstatus nicht anzeigen. Die Anforderung wird später oder bei der nächsten Anmeldung angezeigt.

Tipps zur Problembehandlung

- Die Option **Akzeptierten Benutzer zur Kontaktliste hinzufügen** wird nicht übernommen, wenn Sie auf Blockieren oder Ignorieren klicken.
- Wenn Sie Anforderungen erhalten, während Sie offline sind, werden diese angezeigt, nachdem Sie sich angemeldet haben. Um zu antworten, klicken Sie auf den Namen und eine Option. Sie können oder auf **Alle auswählen** klicken und eine Option auswählen.

Verwandte Themen

- Festlegen der Zugriffsberechtigungen für Mitarbeiter anderer Unternehmen, Seite 2-12
- Blockieren von Kontakten, Seite 2-10
- Anzeigen und Ändern der Blockierung externer Kontakte, Seite 2-15

Anzeigen und Ändern der Blockierung externer Kontakte

Diese Verfahren werden nur für Personen ausgeführt, denen Sie geantwortet haben.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Überprüfen Sie, welchen Mitarbeiter anderer Unternehmen Sie das Anzeigen Ihres Status gestattet haben. Wenn alle Mitarbeiter eines Unternehmens Ihren Status automatisch anzeigen können, werden diese nicht in der Liste aufgeführt.	1. Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus. 2. Klicken Sie auf **Sperrliste**. 3. Klicken Sie auf **Externe Kontakte**. Wenn keine externen Kontakte vorhanden sind, wird diese Option nicht angezeigt.

Vorgang	Beschreibung
Sie können Personen blockieren, denen Sie das Anzeigen Ihres Status zuvor erlaubt haben.	1. Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus. 2. Klicken Sie auf **Sperrliste**. 3. Klicken Sie auf **Externe Kontakte**. 4. Klicken Sie in der Liste auf einen Namen. 5. Klicken Sie auf **Blockieren**. Ihr Status wird immer als Offline angezeigt und der Mitarbeiter wird nicht benachrichtigt, dass Sie Ihren Status blockiert haben.
Sie können einem Mitarbeiter eines anderen Unternehmen, den Sie zuvor blockiert haben, das Anzeigen Ihres Status erlauben.	1. Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus. 2. Klicken Sie auf **Sperrliste**. 3. Klicken Sie in den Namen des blockierten Mitarbeiters. 4. Klicken Sie auf das Symbol **Aus Sperrliste entfernen**. Der Mitarbeiter wird umgehend in die Liste Externe Kontakte verschoben und kann Ihren Status anzeigen.

Tipp zur Problembehandlung

Wenn alle Mitarbeiter eines Unternehmens Ihren Status automatisch anzeigen können, werden diese nicht in den beschriebenen Listen aufgeführt.

Verwandte Themen

- Antworten auf Statusanforderungen, Seite 2-14
- Blockieren von Kontakten, Seite 2-10
- Festlegen der Zugriffsberechtigungen für Mitarbeiter anderer Unternehmen, Seite 2-12



KAPITEL 3

Konversationen führen über Cisco Unified Personal Communicator

Audio-Konversationen

Sie können gleichzeitig Folgendes ausführen:

- Eine aktive Konversation.
- Mehrere Konversationen in der Warteschleife. (Möglicherweise lässt Ihr Unternehmen nur einen aktiven und einen gehaltenen Anruf zu.)
- Mehrere Personen in einer Konversation (ein Konferenzgespräch).

iTunes wird während Telefongesprächen automatisch angehalten.

Verwandte Themen

- Hosten von Konferenzanrufen mit Cisco Unified Personal Communicator, Seite 6-1
- Senden von Nachrichten mit Cisco Unified Personal Communicator, Seite 7-1

Anrufe einleiten

Ihnen stehen folgende Methoden zur Verfügung, um eine Audiokonversation einzuleiten:

- In der Konsole aufgelistete Personen anrufen, Seite 3-2
- Beliebige Nummer anrufen, Seite 3-3
- Nummer in anderen Anwendungen wählen, Seite 3-4
- Wählen über das Macintosh-Adressbuch, Seite 3-4



Warnung **Die Softphone-Technologie stellt für Notrufe möglicherweise keine zeitgerechten oder genauen Standortinformationen bereit. Anrufe können an das falsche Notrufcenter geleitet werden oder das Notrufcenter kann Ihren Standort nicht bestimmen. SIE VERWENDEN EIN SOFTPHONE IM NOTFALL AUF EIGENES RISIKO. Cisco ist für etwaige Fehler oder Verzögerungen nicht verantwortlich.**

In der Konsole aufgelistete Personen anrufen

Vorgehensweise

Schritt 1 Drücken Sie die Strg-Taste und klicken Sie auf einen Namen oder eine Nummer und wählen Sie **Audioanruf aus**.

Schritt 2 Wählen Sie die Nummer aus.



Tipp Sie können in den Einstellungen festlegen, dass ein Anruf eingeleitet wird, wenn Sie auf einen Namen oder eine Nummer doppelklicken.

Verwandte Themen

- Nach Kontakten suchen, Seite 8-2
- Probleme mit der Anrufinitialisierung, Seite 10-8
- Auswählen der Doppelklick-Aktion, Seite 1-11
- Videoübertragung anzeigen, Seite 4-2

Beliebige Nummer anrufen

Sie können eine Person in Ihrer Kontaktliste direkt anrufen, indem Sie die Suche verwenden oder folgende Schritte für Anrufe über das Wählprogramm ausführen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie in der Konsole auf **Wählprogramm für neuen Anruf wechseln**.

Schritt 2 Geben Sie die Telefonnummer ein.

Geben Sie die Nummer genau so ein, wie Sie sie an Ihrem Telefon wählen würden. Wenn Sie beispielsweise eine Person außerhalb des Unternehmens anrufen, müssen Sie vor der Telefonnummer möglicherweise die 9 wählen.

Sie können Ziffern, Buchstaben und folgende Zeichen eingeben: **- + ( ) . # * "** .

Schritt 3 Wählprogramm auf das Symbol **Wählen**.

Tipps zur Problembehandlung

- Wählen Sie in der Menüleiste **Datei** > **Wahlwiederholung** aus.
- So können Sie das Wählprogramm ausblenden: Klicken Sie auf das Symbol **Wählprogramm für neuen Anruf wechseln**.

Verwandte Themen

- Nach Kontakten suchen, Seite 8-2
- Antworten mit Hilfe von Tastentönen auswählen, Seite 3-6

Nummer in anderen Anwendungen wählen

Sie können eine Nummer wählen, die in anderen Anwendungen im Textformat angezeigt wird, z. B. in einer E-Mail oder in einem Dokument.

Vorgehensweise

Schritt 1 Markieren Sie die gewünschte Nummer.

Schritt 2 Wählen Sie im Anwendungsmenü **Dienste > Mit Cisco UPC wählen** aus.

Wählen über das Macintosh-Adressbuch

Vorgehensweise

Schritt 1 Überprüfen Sie, ob Cisco Unified Personal Communicator ausgeführt wird oder die automatische Anmeldung aktiviert ist.

Schritt 2 Öffnen Sie das Macintosh-Adressbuch.

Schritt 3 Wählen Sie einen Namen aus.

Schritt 4 Drücken Sie die Strg-Taste und klicken Sie auf das Label neben der gewünschten Nummer.

Schritt 5 Wählen Sie **Mit Cisco UPC wählen** aus.

Verwandte Themen

- Installieren des Adressbuch-Plug-Ins, Seite 1-2

Eingehende Anrufe annehmen

Wenn Cisco Unified Personal Communicator auf Ihrem Computer aktiv ist und Sie einen Anruf erhalten, wird eine Popup-Benachrichtigung angezeigt, in der Sie die gewünschte Option auswählen können.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Anruf nur mit Audio annehmen	So nehmen Sie den Anruf über Ihr Softphone an: • Klicken Sie auf **Mit Audio antworten.** ODER So nehmen Sie den Anruf über Ihr Telefon an: • Nehmen Sie den Anruf wie gewohnt über das Cisco Unified IP-Telefon an.
Anruf mit Audio- und Videoübertragung annehmen	Klicken Sie auf das Symbol **Mit Video antworten**. Wenn der Anrufer den Anruf nicht als Videoanruf initiiert hat, ist der Anruf auf die Audioausgabe beschränkt. Sie können den Anrufer sehen, aber der Anrufer kann Ihr Bild nicht anzeigen, wenn Sie Video nicht aktiviert haben. Siehe Videoübertragung anzeigen, Seite 4-2.
Anruf an das Voicemail-System übergeben	Klicken Sie auf das Symbol **An Voicemail senden**. Der Anrufer weiß nicht, dass Sie den Anruf umleiten.
Während eines Telefonats einen neuen Anruf annehmen	• Nehmen Sie den Anruf an. Ein aktiver Anruf wird automatisch in die Warteschleife gestellt. Wenn allerdings der Softphone-Modus aktiv ist, können Sie einen Anruf über das Softphone und den anderen über das Tischtelefon entgegennehmen. In diesem Fall sind beide Anrufe gleichzeitig aktiv. • Übergeben Sie den Anruf an das Voicemail-System.

Verwandte Themen

- Ausgabegerät und Lautstärke des Ruftons, Seite 1-8
- Konversationen halten und zurückholen, Seite 3-7
- Videoübertragung anzeigen, Seite 4-2
- Probleme mit eingehenden Anrufen, Seite 10-8

Mit aktiven Konversationen arbeiten

Antworten mit Hilfe von Tastentönen auswählen

Wenn Sie über Ihr Softphone ein Telefonat führen und Anweisungen zum Auswählen von Optionen oder zum Eingeben einer Nummer (beispielsweise ein Kennwort) hören, gehen Sie wie folgt vor.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Konversation > Sitzungstastenfeld ein/aus** aus.

Schritt 2 Klicken sie auf die Ziffern und drücken Sie die Eingabetaste.



Tipp Sie können bis zu 64 Buchstaben und Ziffern kopieren und einfügen, indem Sie **Bearbeiten > Einfügen > Als Tonwahl einfügen** auswählen, anstatt sie einzugeben.

Konversationen halten und zurückholen

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung	Anmerkungen
Konversation halten	**1.** Wählen Sie den Anruf, den Sie in die Warteschleife stellen möchten, als aktives Konversationsfenster aus. **2.** Klicken Sie auf das Symbol **Halten/fortsetzen**.	Es können mehrere Webkonferenz-Fenster gleichzeitig aktiv sein.
Gehaltenen Anruf zurückholen	Klicken Sie auf das Symbol **Halten/fortsetzen**.	Wenn Sie eine Konversation aus der Warteschleife zurückholen, wird eine eventuell vorhandene andere aktive Konversation automatisch gehalten.

Verwandte Themen

- Anrufe zusammenführen, Seite 6-2

Anrufübergabe

Gehen Sie zum Übergeben von Anrufen genauso vor wie beim Zusammenführen von Anrufen. Erstellen Sie ein Konferenzgespräch, an dem Sie selbst, der zu übergebende Anrufer und die Person, an die Sie den Anruf übergeben, teilnehmen. Wenn alle Teilnehmer der Konversation hinzugefügt wurden, können Sie auflegen. Die anderen Personen können die Konversation fortsetzen.

Verwandte Themen

- Anrufe zusammenführen, Seite 6-2

Lautstärke eines Anrufs über das Softphone ändern



Hinweis Wenn Sie als Telefonmodus das Tischtelefon ausgewählt haben, finden Sie weitere Informationen in der Dokumentation des Telefons.

Verwenden Sie folgende Verfahren, wenn der Telefonmodus auf Softphone festgelegt ist.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Ton stummschalten, sodass die Teilnehmer Sie nicht hören können	Klicken Sie auf **Audio stummschalten** im aktiven Konversationsfenster. Klicken Sie erneut auf dieses Symbol, um die Stummschaltung der Audioausgabe aufzuheben.
Ausgabelautstärke ändern	Regeln Sie die Lautstärke im aktiven Konversationsfenster mithilfe des Lautstärkereglers.
Ihre Lautstärke ändern, damit die anderen Teilnehmer Sie besser hören können	Sie können Ihre eigene Lautstärke ändern, indem Sie den Abstand zwischen Ihnen und dem Mikrofon verringern bzw. vergrößern.

Verwandte Themen

- Angeben der Audio- und Videogeräte, Seite 1-6
- Kein Audio oder zu niedrige Lautstärke, Seite 10-10
- Unidirektionale Audiowiedergabe oder schlechte Audioqualität, Seite 10-11

Konversationsliste

In der Teilnehmerliste werden die Audio- und Video-Teilnehmer an einer Konversation aufgeführt. Die Teilnehmer, die in Ihrem Unternehmensverzeichnis oder in Ihrer Kontaktliste gespeichert sind, werden mit ihrem Namen angezeigt. Von den anderen Teilnehmern wird die Telefonnummer angezeigt. Wenn Sie Aktionen für eine Person ausführen möchten, klicken Sie in der Liste bei gedrückter Strg-Taste auf den entsprechenden Eintrag.

Klicken Sie auf das Symbol **Teilnehmerliste ein/aus** im Konversationsfenster, um die Teilnehmer aufzulisten.

Konversationen beenden

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung	Anmerkungen
Konversationen beenden	**1.** Holen Sie den Anruf heran, sofern dieser sich in der Warteschleife befindet. Wenn Sie den Anruf beenden und den Hörer auflegen, ohne den Anruf zunächst zurückzuholen, bleibt die andere Person weiterhin in der Warteschleife. **2.** Klicken Sie auf das Symbol **Auflegen** im Konversationsfenster.	Wenn Sie an einem Konferenzgespräch und auflegen, können die anderen Teilnehmer das Konferenzgespräch fortsetzen.
Festlegen der Einstellung zum Schließen des Konversationsfensters	**1.** Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** und klicken Sie auf **Profil**. Ihnen stehen folgende Optionen zur Auswahl: – **Konversationsfenster beim Trennen der Verbindung schließen** – **Warnung vor dem Schließen aktiver Konversationsfenster** **2.** Schließen Sie das Fenster Einstellungen.	Wenn Sie das aktive Konversationsfenster schließen, wird der Anruf beendet.

Verwandte Themen

- Konversationen halten und zurückholen, Seite 3-7
- Hosten von Konferenzanrufen mit Cisco Unified Personal Communicator, Seite 6-1



KAPITEL 4

Video verwenden mit Cisco Unified Personal Communicator

Videokonversationen

Die folgenden Informationen gelten für Konversationen mit Videoübertragung:

- Sie benötigen keine Kamera, um eingehende Videos anzuzeigen.
- Bei Verwendung der Videokomponente können Sie auch von Personen gesehen werden, die keine Videokamera haben. Sie selbst sehen in diesem Fall allerdings kein Bild Ihres Gesprächspartners.
- Der Anrufer und der Angerufene können entscheiden, ob die Video- oder nur die Audiofunktion verwendet wird.

Sie können die Videoübertragung bei Konversationen mit einem der folgenden Benutzertypen anzeigen:

- Cisco Unified Personal Communicator Benutzer, die Video konfiguriert haben
- Cisco Unified Video Advantage 2.0-Benutzer
- Cisco Unified IP Phone 7985-Benutzer

- Benutzer, die Videoendpunkte verwenden, die mit Cisco IPVC oder Cisco Unified Videoconferencing verbunden sind.
- Andere Teilnehmer an Cisco Unified MeetingPlace- oder MeetingPlace Express-Videokonferenzen.

Videoübertragung anzeigen

Bevor Sie beginnen

So zeigen Sie Ihr eigenes Videobild an:

- Die Videokomponente ist für Sie eingerichtet.
- Geben Sie in den Einstellungen von Cisco Unified Personal Communicator die verwendete Videokamera an.
- Die beste Videoqualität erzielen Sie, wenn Sie anstelle einer kabellosen Verbindung eine Kabelverbindung verwenden.
- Telefonmodus muss die Einstellung SoftPhone ausgewählt sein.
- Eine andere Anwendung wie iChat kann die Kamera nicht verwenden.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Ihr Videobild anzeigen	Wählen Sie **Fenster > Videovorschau**.
Videokonversation starten	Drücken Sie die Strg-Taste und klicken Sie auf **Video-Anruf**. Wenn Ihr Gesprächspartner bei der Entgegennahme des Anrufs nicht die Videokomponente aktiviert, ist der Anruf auf die Audioausgabe beschränkt. **Tipp** Sie können in den Einstellungen festlegen, dass ein Videoanruf eingeleitet wird, wenn Sie auf einen Namen oder ein Element in den letzten Kommunikationen doppelklicken.

Vorgang	Beschreibung
Video zu einer Audiokonversation hinzufügen	1. Stellen Sie sicher, dass Sie die Videokomponente verwenden können. 2. Stellen Sie sicher, dass das Konversationsfenster aktiv ist und wählen Sie anschließend **Konversation > Video zu Anruf hinzufügen**. Wenn Sie an einem Konferenzanruf teilnehmen, muss jeder Teilnehmer, der die Videoübertragung hinzufügen möchte, diesen Schritt ausführen.
Verwenden von Video in einer Cisco Unified MeetingPlace- oder Cisco Unified MeetingPlace Express-Standardkonfe renz	1. Aus Konferenz wählen. 2. Geben Sie, dass Sie einen Videoendpunkt anrufen. 3. Wenn Cisco Unified Personal Communicator klingelt, klicken Sie auf das Symbol **Mit Video antworten**. Weitere Informationen finden Sie in der Onlinehilfe der Anwendung. **Hinweis** Dieses Verfahren unterscheidet sich von Webkonferenzen, die Sie über das Konversationsfenster in Cisco Unified Personal Communicator hinzufügen.

Verwandte Themen

- Angeben der Audio- und Videogeräte, Seite 1
- Videokonversationen, Seite 4
- Probleme mit Videokomponente, Seite 10
- Probleme mit der Anrufinitialisierung, Seite 10

Mit aktiven Video-Konversationen arbeiten

Standardmäßig wird Ihr Bild innerhalb des größeren Fensters angezeigt, in dem auch das Bild der anderen Person angezeigt wird (Bild im Bild).

Ein pulsierendes Videosymbol im Konversationsfenster zeigt an, dass Ihr Videobild übertragen wird.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Wiedergabe des eigenen Videobilds, das die anderen Teilnehmer sehen, einfrieren (anhalten) oder fortsetzen	Stellen Sie sicher, dass das Konversationsfenster aktiv ist und wählen Sie anschließend **Konversation > Video anhalten**. Sie sehen weiterhin Ihr eigenes Video.
Eigenes Bild verschieben	Klicken Sie auf das Bild-im-Bild und ziehen Sie es an eine andere Stelle. Das Bild rastet an einer Ecke oder in der Mitte des größeren Bildes ein.
Eigenes Bild in einem separaten Fenster anzeigen.	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf das Bild und wählen Sie **Vorschau trennen**.
Eigenes separates Bild zurück in das Bild-im-Bild-Fenster verschieben.	Schließen Sie das Fenster, in dem Ihr eigenes Bild separat angezeigt wird.

Vorgang	Beschreibung
Die Videobildgröße ändern	So ändern Sie die Größe Ihres Bilds: Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf Ihr Bild und wählen Sie eine Größe aus. So ändern Sie Videofenster für eingehende Bilder: Ziehen Sie die untere rechte Ecke des Konversationsfensters. Die maximale und minimale Größe eines Fensters ist festgelegt. Sie können die Größe innerhalb dieser Abmessungen ändern.
Videoübertragung deaktivieren und Gespräch als Audiokonversation fortsetzen. Diese Aktion wird für alle Teilnehmer der Konversation ausgeführt.	Stellen Sie sicher, dass das Konversationsfenster aktiv ist, und wählen Sie anschließend **Konversation > Video aus Anruf entfernen.**



KAPITEL 5

Webkonferenzen mit Cisco Unified Personal Communicator

Webkonferenz

Wenn in Ihrem Unternehmen die Durchführung von Webkonferenzen möglich ist, können Sie diese Funktion für Ihre Konversationen aktivieren.

In einer Webkonferenz können Sie Dokumente und Anwendungen auf Ihrem Computer anzeigen, die von den anderen Teilnehmern eingesehen werden können. Alle Teilnehmer können auf einem Whiteboard oder einem durchsichtigen Overlay oberhalb des freigegebenen Inhalts zeichnen oder schreiben. Ihre Originaldateien bleiben davon unberührt.

Wenn Sie sich mit Cisco Unified MeetingPlace Express- oder Cisco Unified MeetingPlace-Webkonferenzen auskennen, lesen Sie den Abschnitt Vergleich von Cisco Unified MeetingPlace- und Cisco Unified MeetingPlace Express-Webkonferenzen, Seite 5-4.

Webkonferenz und Webteilnehmer zu Konversationen hinzufügen

Die Teilnehmer der Konversation, die Cisco Unified Personal Communicator verwenden, werden automatisch zur Webkonferenz eingeladen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Stellen Sie sicher, dass Sie Webkonferenzen durchführen können. Siehe Konfigurieren der Webkonferenz, Seite 1-5.

Schritt 2 Wenn das Konversationsfenster aktiv ist, wählen Sie **Konversation > Webkonferenz starten** aus.

Schritt 3 Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für Cisco Unified MeetingPlace oder MeetingPlace Express ein.

Schritt 4 Führen Sie folgende Schritte aus, wenn einige Teilnehmer der Konversation nicht Cisco Unified Personal Communicator verwenden oder weitere Teilnehmer der Konversation beitreten und die Webkonferenz nicht sehen können:

- **a.** Klicken Sie im aktiven Konversationsfenster auf **E-Mail-Einladung**.
- **b.** Fügen Sie die E-Mail-Adressen der Teilnehmer hinzu, die an der Webkonferenz teilnehmen sollen.
- **c.** Senden Sie die E-Mail.
- **d.** Informieren Sie die entsprechenden Teilnehmer, dass sie auf den Link in der E-Mail klicken sollen.
- **e.** Schließen Sie das Fenster **Teilnehmer einladen**.

Das Webkonferenzfenster wird auf Ihrem und dem Bildschirm aller Teilnehmer der Konversation geöffnet, die Cisco Unified Personal Communicator verwenden. Dies kann einige Minuten dauern.

Tipp zur Problembehandlung

Wenn das Fenster angezeigt wird, klicken Sie auf **Ja**, um das zusätzliche Fenster zu schließen.

Verwandte Themen

- Mit aktiven Webkonferenz-Sitzungen arbeiten, Seite 5-3
- Probleme mit Webkonferenzen, Seite 10-17

Webkonferenzfenster steuern

Das Webkonferenzfenster kann automatisch auf Ihrem Computer geöffnet werden, wenn ein anderer Teilnehmer eine Webkonferenz hinzufügt.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Profil**.

Schritt 3 Aktivieren Sie die Option **Eingehende Webkonferenzen automatisch starten**.

Mit aktiven Webkonferenz-Sitzungen arbeiten

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Hilfe zu Webkonferenzen anzeigen	Während der Konferenz: • Wählen Sie in der Menüleiste des Webkonferenzfensters im **Hilfemenü** die entsprechende Option aus.
Weiteren Personen den Beitritt zur Webkonferenz ermöglichen	Siehe Webkonferenz und Webteilnehmer zu Konversationen hinzufügen, Seite 5-2.

Vorgang	Beschreibung
Das Webkonferenz-Fenster einer aktiven Sitzung wieder öffnen, falls das Browserfenster geschlossen wurde	Klicken Sie auf im aktiven Konversationsfenster. **Hinweis** Fügen Sie nicht erneut eine Webkonferenz anhand der unter Webkonferenz und Webteilnehmer zu Konversationen hinzufügen, Seite 5-2 beschriebenen Methode hinzu. Anderenfalls ist es möglich, dass die Teilnehmer in unterschiedliche Webkonferenz-Sitzungen gelangen.
Webkonferenz-Sitzung beenden	Klicken Sie im aktiven Konversationsfenster auf die Schaltfläche **Webkonferenz beenden**. Die Webkonferenz kann nur von der Person beendet werden, die die Webkonferenz-Funktion aktiviert hat. **Hinweis** Beim Beenden des Telefongesprächs wird nicht automatisch auch die Webkonferenz-Sitzung beendet.

Verwandte Themen

- Probleme mit Webkonferenzen, Seite 10-17

Vergleich von Cisco Unified MeetingPlace- und Cisco Unified MeetingPlace Express-Webkonferenzen



Hinweis Die Informationen in diesem Abschnitt sind nur an Personen gerichtet, die sich mit Cisco Unified MeetingPlace Express oder Cisco Unified MeetingPlace-Webkonferenzen auskennen.

Webkonferenzen, die Sie in Cisco Unified Personal Communicator-Konversationen durchführen, umfassen nur einen Teil der Funktionen, die in Cisco Unified MeetingPlace Express- oder Cisco Unified MeetingPlace-Webkonferenzen verfügbar sind.

Webkonferenzen, die Sie in Cisco Unified Personal Communicator-Konversationen durchführen, verfügen immer über folgende Leistungsmerkmale:

- Es sind nur Funktionen für die Freigabe und für das Erstellen von Anmerkungen sowie zur Verbindungs- und Bildschirmverwaltung und Whiteboard-Funktionen verfügbar. Die Teilnehmerliste sowie Wähl- und Chat-Funktionen sind über Cisco Unified Personal Communicator verfügbar.
- Zur Teilnahme ist kein Cisco Unified MeetingPlace Express- oder Cisco Unified MeetingPlace-Kennwort oder Profil erforderlich. Allerdings benötigen Sie möglicherweise ein Profil, um eine Webkonferenz starten zu können.
- Die Teilnehmer können diesen Webkonferenzen nur durch eine Cisco Unified Personal Communicator-Konversation oder über eine URL aus der Konversation beitreten. Das Finden oder die Teilnahme an Webkonferenzen über die Cisco Unified MeetingPlace Express oder Cisco Unified MeetingPlace-Webseiten oder den Dienst auf Cisco Unified IP Phones ist nicht möglich.
- Alle Teilnehmer an der Konferenz, einschließlich des Initiators der Webkonferenz, verfügen mindestens über Präsentator-Rechte.
- Für diese Konferenzen gibt es keine Konferenzbenachrichtigungen.
- Ihre Cisco Unified MeetingPlace Express- oder Cisco Unified MeetingPlace-Profileinstellungen werden nicht für Webkonferenzen übernommen, die Sie mit Cisco Unified Personal Communicator durchführen. Falls in Ihrem Unternehmen jedoch von Ihnen initiierte Konferenzen über einen in Ihrem Profil angegebenen Rechnungscode berechnet werden, wird die betreffende Einstellung übernommen.
- Sie müssen diese Konferenzen nicht im Voraus planen.
- Die Webkonferenz wird immer in der Sprache der Person angezeigt, die die Konferenz gestartet hat. Die in der Webkonferenz verfügbaren Sprachen sind nicht mit den verfügbaren Sprachen in Cisco Unified Personal Communicator identisch. Wenn die Sprache des Initiators nicht verfügbar ist, wird Englisch verwendet.

Wenn Sie alle Cisco Unified MeetingPlace Express- oder Cisco Unified MeetingPlace-Funktionen für Webkonferenzen benötigen und Sie über ein Profil in einer der Anwendungen verfügen, sollten Sie die Konferenz direkt über die Webkonferenz-Anwendung und nicht über Cisco Unified Personal Communicator starten.

Weitere Informationen finden Sie in der Online-Hilfe von Cisco Unified MeetingPlace Express- oder Cisco Unified MeetingPlace-Webkonferenzen bzw. in der Dokumentation, die für das entsprechende Produkt unter Weitere Dokumentation, Seite 1-16 aufgeführt ist.



KAPITEL 6

Hosten von Konferenzanrufen mit Cisco Unified Personal Communicator

Sie können Konferenzanrufe erstellen, indem Sie Konversationen zusammenführen.

Anrufzusammenführung

Sie können mehrere Konversationen zu einem einzigen Konferenzgespräch zusammenführen. Sie können folgende Gespräche zusammenführen:

- Zwei Konversationen, wenn neben Ihnen noch jeweils eine weitere Person teilnimmt.
- Eine Konversation mit einer Person und einem Konferenzgespräch.
- Mehrere Konversationen hintereinander zu einem einzelnen Konferenzgespräch.

Berücksichtigen Sie beim Zusammenführen von Anrufen Folgendes:

- Die Schaltfläche „Zusammenführen" ist nur verfügbar, wenn mehrere Anrufe aktiv sind. Sie wird nur im Konversationsfenster der aktiven Konversation (die nicht gehaltene Konversation) angezeigt.

- Wenn Sie eine Konversation mit aktivierter Webkonferenz mit einer anderen Konversation zusammenführen möchten, stellen Sie sicher, dass die Konversation mit der Webkonferenz *nicht* die aktive Konversation ist.
- Wenn Sie nach dem Zusammenführen zweier Gespräche auflegen, können die anderen Teilnehmer das Konferenzgespräch fortsetzen. Dies hängt jedoch von der Bereitstellung in Ihrem Unternehmen ab.
- Nur die erste Person, die Konversationen zusammengeführt hat, kann in Folge weitere Teilnehmer hinzufügen. Daher können Sie nicht zu einem Konferenzgespräch zurückkehren, nachdem Sie es verlassen haben. (Diese Einschränkung gilt möglicherweise nicht in Ihrem Unternehmen.)
- Sie können Anrufe mit Videoübertragung zusammenführen.
- Die maximale Anzahl der Teilnehmer an einem Konferenzanruf variiert. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Administrator.

Anrufe zusammenführen

Bevor Sie beginnen

Es muss mindestens ein aktiver und ein gehaltener Anruf vorliegen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie die Konversation, die Sie beibehalten möchten, und stellen Sie sie in die Warteschleife. Wenn während einer Konversation beispielsweise eine Webkonferenz durchgeführt wird oder mehrere Anrufer an ihr teilnehmen, stellen Sie die entsprechende Konversation in die Warteschleife.

Schritt 2 Klicken Sie auf das Konversationsfenster des Anruft, den Sie mit dem gehaltenen Anruf zusammenführen möchten.

Schritt 3 Klicken Sie auf das Symbol **Zusammenführen** im aktiven Konversationsfenster.

Schritt 4 Wählen Sie den Anruf aus, den Sie zusammenführen möchten.

Schritt 5 Laden Sie den neuen Teilnehmer zu einer für ihn nicht angezeigten Webkonferenz ein, wenn dem Konferenzgespräch eine Webkonferenz zugeordnet ist.

Schritt 6 Wiederholen Sie dieses Verfahren, um weitere Teilnehmer hinzuzufügen.

Verwandte Themen

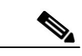
- Anrufzusammenführung, Seite 6-1
- Konversationen halten und zurückholen, Seite 3-7
- Webkonferenz und Webteilnehmer zu Konversationen hinzufügen, Seite 5-2
- Die Zusammenführungsfunktion ist deaktiviert, Seite 10-13



KAPITEL 7

Senden von Nachrichten mit Cisco Unified Personal Communicator

Senden von Instant Messages



Hinweis Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie in einer Liste auf einen Namen.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Instant Message senden**.

Schritt 3 Geben Sie die Nachricht ein.

Schritt 4 **Drücken Sie die Eingabetaste.**

Tipps zur Problembehandlung

- Die Konfiguration von Cisco Unified Personal Communicator legt fest, wem Sie eine Instant Message im Firmenverzeichnis oder in der Kontaktliste senden können.
- Wenn der Empfänger einer Nachricht IP Phone Messaging verwenden kann, aber nicht an Cisco Unified Personal Communicator angemeldet ist, wird die Nachricht möglicherweise an das Cisco Unified IP Phone des Empfängers gesendet. Ansonsten können Sie Instant Messaging nicht mit einem Kontakt initiieren, dessen Status Offline ist.
- Sie können in den Einstellungen festlegen, dass eine Instant Message initiiert wird, wenn Sie auf einen Namen in der Kontaktliste doppelklicken. Der Kontakt muss Instant Messages über Cisco Unified Personal Communicator empfangen können.
- Um eine Registerkarte zu schließen, klicken Sie auf den Erreichbarkeitsstatus auf der Registerkarte.
- Ihr Unternehmen muss den Austausch von Instant Messages über Cisco Unified Personal Communicator mit anderen Unternehmen gestatten. Um eine Instant Messaging-Sitzung zu initiieren, müssen Sie den Empfänger zu Ihrer Kontaktliste hinzufügen. Der Empfänger kann Ihre Anfrage zum Anzeigen seines Status genehmigen.

Verwandte Themen

- Instant Messages empfangen, Seite 7-2
- Auswählen der Doppelklick-Aktion, Seite 1-11
- Probleme mit Instant Messaging, Seite 10-20
- Messaging-Optionen auswählen, Seite 7-3

Instant Messages empfangen

- Sie können verhindern, dass bestimmte Personen Instant Messaging-Sitzungen mit Ihnen initiieren. Wenn Sie eine Instant Messaging-Sitzung mit dieser Person starten, kann die Person antworten, bis Sie das Messaging-Fenster schließen.

- Ihre Einstellungen sind standardmäßig so festgelegt, dass alle Instant Messaging-Sitzungen auf Registerkarten in einem einzelnen Fenster angezeigt werden.
- Wenn Sie während einer aktiven Instant Messaging-Sitzung eine Nachricht von einer anderen Person erhalten, wird die neue Nachricht im selben Nachrichtenfenster hinter der vorhandenen Registerkarte auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Klicken Sie auf die neue Registerkarte, um die Nachricht anzuzeigen.
- Wenn Ihr Unternehmen den Austausch von Instant Messages über Cisco Unified Personal Communicator mit den Mitarbeitern anderer Unternehmen gestattet, müssen Sie die Anforderung zum Anzeigen Ihres Status genehmigen.

Verwandte Themen

- Blockieren von Kontakten, Seite 2-10
- Probleme mit Instant Messaging, Seite 10-20
- So geben Sie Ihren Erreichbarkeitsstatus für die Mitarbeiter anderer Unternehmen frei, Seite 2-12

Messaging-Optionen auswählen

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Instant Messaging**.

Schritt 3 Wählen Sie die gewünschten Optionen aus.

Tipps zur Problembehandlung

- Sie können die Symbolleiste am oberen Rand des Nachrichtenfensters anpassen oder ausblenden. Drücken Sie die Strg-Taste und klicken Sie auf den Symbolleistenbereich, um eine Option auszuwählen.

- Aktivieren Sie die Option **Beim Senden einer Nachricht eingebettete Links anzeigen**. Wird diese Option ausgewählt, können die Empfänger der Nachricht die in HTML-Inhalte eingebetteten URL-Adressen anzeigen und kopieren sowie darauf klicken.
- Deaktivieren Sie **Neue Nachrichten in Registerkarten erstellen**, um Sitzungen mit verschiedenen Gesprächsteilnehmern in separaten Fenstern und nicht auf Registerkarten in einem Fenster anzuzeigen.
- Um den Text kürzlicher Instant Messages (bis zu 99) in nachfolgenden Sitzungen auf dem gleichen Computer einzubeziehen, aktivieren Sie die Option **Letzte Nachrichten in neuen Chats anzeigen**. Wenn Sie einen anderen Computer verwenden, müssen Sie die Option zurücksetzen.

Nachrichten speichern

- Alle Messaging-Sitzungen automatisch speichern, Seite 7-4
- Eine Nachricht speichern, Seite 7-5

Alle Messaging-Sitzungen automatisch speichern

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Instant Messaging**.

Schritt 3 Aktivieren Sie die Option **Chatprotokolle automatisch speichern**.

Schritt 4 (Optional) Geben Sie einen anderen Ordnerpfad an.

Tipps zur Problembehandlung

- Diese Einstellung ist nur für die Sitzungen auf diesem Computer gültig.
- Standardmäßig werden Chatprotokolle im Ordner **Cisco UPC-ChatTranscripts** im Ordner Dokumente gespeichert.

Eine Nachricht speichern

Vorgehensweise

Schritt 1 Stellen Sie sicher, dass sich die zu speichernde Sitzung im aktiven Fenster oder auf der Registerkarte des Nachrichtenfensters im Vordergrund befindet.

Schritt 2 Wählen Sie **Datei > Instant Message speichern unter**.

E-Mails senden

Sie können E-Mails auch an Personen senden, die nicht bei Cisco Unified Personal Communicator angemeldet sind. Sie können mehrere Kontakte auswählen und diesen eine E-Mail senden.

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Namen.

Schritt 2 Wählen Sie **E-Mail senden**.

Tipp zur Problembehandlung

Sie können in den Einstellungen festlegen, dass eine neue E-Mail-Nachricht geöffnet wird, wenn Sie auf einen Namen in der Kontaktliste doppelklicken und auf der Kontaktkarte eine E-Mail-Adresse angegeben ist.

Verwandte Themen

- Auswählen der Doppelklick-Aktion, Seite 1-11



KAPITEL 8

Verwalten von Kontakten in Cisco Unified Personal Communicator

Kontaktliste

Sie können Ihre Kontaktliste auf einem beliebigen Computer anzeigen, wenn Sie sich an Cisco Unified Personal Communicator anmelden. Die Kontakte in Ihrer Kontaktliste können nur von Ihnen angezeigt werden. Andere Anwendungen auf Ihrem Computer oder im Netzwerk können nicht auf die Informationen in Ihrer Kontaktliste zugreifen.

Wenn Sie Kontakte aus dem Firmenverzeichnis zu den Kontaktlisten der Cisco Unified Communications-Anwendungen hinzufügen, beispielsweise des IP Phone Messenger-Dienstes auf dem Cisco Unified IP Phone, werden diese in Ihrer Cisco Unified Personal Communicator Kontaktliste angezeigt (und umgekehrt).

Sie können bis zu 200 Kontakte hinzufügen.

Um die Symbole in der Kontaktliste zu identifizieren, zeichen Sie mit der Maus auf ein Symbol.

Sie können Kontaktinformationen aus Cisco Unified Personal Communicator in andere Anwendungen ziehen, beispielsweise in:

- Ihr Adressbuch
- Einen Textbereich einer anderen Anwendung
- Einen Ordner auf dem Desktop (diese Aktion erstellt eine VCard)

Verwandte Themen

- Verwalten von Kontakten in Cisco Unified Personal Communicator, Seite 8-1

Nach Kontakten suchen

- Nach Kontakten suchen, Seite 8-2
- Mit Suchergebnissen arbeiten, Seite 8-3

Nach Kontakten suchen

Sie können das Firmenverzeichnis durchsuchen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Geben Sie die Suchkriterien in das Suchfeld ein.

Schritt 2 Geben Sie den Namen, den Vor- oder Nachnamen, die Benutzer-ID oder die Telefonnummer teilweise oder vollständig ein.

Ihre Konfigurationseinstellungen bestimmen, ob für die Suche die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden muss. Die eingegebenen alphanumerischen Zeichen werden am Anfang des Namens angezeigt. Wenn Sie beispielsweise nach „han“ suchen, enthalten die Suchergebnisse „Hannah“ und „Hans“, aber nicht „Johann“ oder „Johannes“.

Schritt 3 Drücken Sie die **Eingabetaste**

Verwandte Themen

- Mit Suchergebnissen arbeiten, Seite 8-3
- Probleme mit der Suche, Seite 10-22

Mit Suchergebnissen arbeiten

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Ergebnisse sortieren	Klicken Sie im Suchfenster auf einen Spaltentitel. Durch nochmaliges Klicken wird die Reihenfolge umgekehrt.
Ergebnisse löschen	Löschen Sie den Text im Suchfeld.

Kontakte zu Ihrer Liste hinzufügen

- Hinzufügen von Kontakten aus dem Firmenverzeichnis, Seite 8-3
- Hinzufügen von externen Kontakten für Instant Messaging, Seite 8-4
- Unabhängige Kontakte hinzufügen, Seite 8-5

Hinzufügen von Kontakten aus dem Firmenverzeichnis

Vorgehensweise

Schritt 1 Suchen Sie nach der Person, die Sie hinzufügen möchten.

Schritt 2 Ziehen Sie in den Namen in die gewünschte Gruppe.

Wenn Sie keine Gruppen erstellt haben, ist „Allgemein“ die einzige verfügbare Gruppe.

Verwandte Themen

- Kontaktliste, Seite 8-1
- Nach Kontakten suchen, Seite 8-2
- Mit Kontaktgruppen arbeiten, Seite 8-9

Hinzufügen von externen Kontakten für Instant Messaging

Wenn diese Feature in Ihrem Unternehmen verfügbar ist, können Sie die Mitarbeiter anderer Unternehmen hinzufügen, um deren Erreichbarkeitstatus anzuzeigen und Instant Messages über Cisco Unified Personal Communicator zu senden.

Bevor Sie beginnen

Ermitteln Sie die Benutzer-ID des Kontakts, den Sie hinzufügen möchten.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Kontakte > Neuen Kontakt** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Neuen Kontakt erstellen**.

Schritt 3 Geben Sie die Kontaktinformationen ein, einschließlich die **Domäne** (normalwerise der Firmenname) und **die Benutzer-ID**.

Wenn der Firmenname nicht im Instant Message-Bereich angezeigt wird, können Sie die Person als unabhängigen Kontakt hinzufügen. Sie können mit diesem Kontakt jedoch weder den Status noch Instant Messages über Cisco Unified Personal Communicator austauschen.

Wenn Sie eine falsche Benutzer-ID eingeben, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Dies dient dem Datenschutz.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Tipp zur Problembehandlung

Kontakte, die Sie mit dieser Methode hinzufügen, können Ihren Status anzeigen.

Verwandte Themen

- Status falsch oder nicht verfügbar, Seite 10-6
- Festlegen der Zugriffsberechtigungen für Mitarbeiter anderer Unternehmen, Seite 2-12
- Unabhängige Kontakte hinzufügen, Seite 8-5

Unabhängige Kontakte hinzufügen

Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Ein unabhängiger Kontakt ist nicht im Firmenverzeichnis aufgeführt und kein externer Kontakt (ein Mitarbeiter eines anderen Unternehmen, den Sie hinzufügen, um über Cisco Unified Personal Communicator Instant Messages auszutauschen).

Sie können einen Kontakt auch hinzufügen, indem Sie seinen Namen aus der Liste Letzte Kommunikationen ziehen.

Vorgehensweise

Schritt 1 Wählen Sie **Kontakte > Neuer Kontakt** aus.

Schritt 2 Klicken Sie auf **Neuen Kontakt erstellen**.

Schritt 3 Klicken Sie auf den Platzhaltertext und ersetzen Sie diesen durch die neuen Informationen.

Wir empfehlen, auch für lokale Kontakte die vollständige Telefonnummer einzugeben, einschließlich das + und die Landesvorwahl sowie die Ortskennzahl.

Schritt 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche +, um weitere Telefonnummern hinzuzufügen.

Verwandte Themen

- Kontaktinformationen ändern, Seite 8-6

Weitere Informationen zu Kontakten anzeigen

Vorgehensweise

Verwandte Themen

Anzeigen	Beschreibung
Ein Name und der Erreichbarkeits-status für jeden Kontakt in der Liste	Wählen Sie **Ansicht > Minimale Kontaktansicht** aus.
Grundlegende Informationen	Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Namen in der Konsole.
Details	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Namen in einer Liste > **Info**. Im Fenster „Letzte Kommunikationen" sind nur die Kontaktdetails von Einträgen mit Namen verfügbar. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste und wählen Sie **Kontaktinfo abrufen**.

- Erreichbarkeitsstatus und Datenschutz in Cisco Unified Personal Communicator, Seite 2-1
- Kontaktinformationen ändern, Seite 8-6

Kontaktinformationen ändern

Sie können die Einträge in Ihrer Kontaktliste ändern. Die Änderungen können nur von Ihnen angezeigt werden. Wenn die Informationen aus dem Firmenverzeichnis hinzugefügt werden, können Sie nur das Bild und den Anzeigenamen ändern sowie zwei Telefonnummern hinzufügen.

Vorgehensweise

<table>
<tr><th>Vorgang</th><th>Beschreibung</th></tr>
<tr><td>Eine benutzerdefinierte Telefonnummer und andere Informationen hinzufügen oder ändern.</td><td>Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Wir empfehlen, auch für lokale Kontakte die vollständige Telefonnummer einzugeben, einschließlich das + und die Landesvorwahl sowie die Ortskennzahl.

1. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt und klicken Sie auf einen Kontakt und wählen Sie Info aus.
2. Klicken Sie auf Bearbeiten.
3. Klicken Sie auf den Platzhalter oder den zu ändernden Text.
4. Ändern Sie den Text.
5. Klicken Sie auf die Bezeichnung und nehmen Sie die Änderungen vor.
6. (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche +, um eine neue Nummer oder E-Mail-Adresse hinzuzufügen.
7. (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche -, um eine Nummer oder E-Mail-Adresse zu löschen.
8. Klicken Sie auf Speichern.</td></tr>
<tr><td>Das Bild ändern</td><td>Dieses Feature ist möglicherweise in Ihrem Unternehmen nicht verfügbar.

Bilder können ein Standarddateiformat und die Größe des vorhandenen Bilds haben.

Ziehen Sie das neue Bild auf die Kontaktkarte.</td></tr>
<tr><td>Einen Anzeigenamen hinzufügen</td><td>Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Kontakt in der Liste und wählen Sie Kontakt ändern aus.</td></tr>
</table>

Vorgang	Beschreibung
Einen Anzeigenamen entfernen	1. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Kontakt in der Liste und wählen Sie **Kontakt bearbeiten** aus. 2. Klicken Sie auf **löschen.**
Ändern der Instant Messaging-Informationen von externen Kontakten	Fügen Sie einen neuen externe Kontakt für Instant Messaging hinzu und löschen Sie den ursprünglichen Kontakt.

Verwandte Themen

- Hinzufügen von externen Kontakten für Instant Messaging, Seite 8-4

Kontakte aus Ihrer Liste löschen



Hinweis Wenn ein Kontakt mehrmals in Ihrer Konsole angezeigt wird, müssen die doppelten Einträge separat gelöscht werden.

Vorgehensweise

Schritt 1 Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Eintrag.

Schritt 2 Wählen Sie **Kontakt löschen**.

Verwandte Themen

- Mit Kontaktgruppen arbeiten, Seite 8-9
- Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten, Seite 9-3
- Mit Suchergebnissen arbeiten, Seite 8-3

Mit Kontaktgruppen arbeiten

Sie können Ihre Kontakte in Gruppen organisieren.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung	Anmerkungen
Gruppe erstellen	Wählen Sie **Kontakte > Neue Gruppe**	—
Einen Namen am Anfang der Gruppe anzeigen	1. Klicken Sie mit gedrückter Strg-Taste auf den Namen und wählen Sie **Kontakt bearbeiten** aus. 2. Geben Sie einen Anzeigenamen ein, der mit einem Unterstrich beginnt. Geben Sie beispielsweise **_Joe Smith** ein.	—
Kontakte in Gruppen verschieben oder kopieren	1. Wenn die Gruppe noch nicht vorhanden ist, können Sie sie erstellen. 2. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Kontakt und wählen Sie **Kontakt in Gruppe verschieben** oder **Kontakt in Gruppe kopieren**. Wählen Sie anschließend eine Gruppe aus.	Sie können einen Kontakt zu mehreren Gruppen hinzufügen.
Gruppe umbenennen	Wählen Sie **Kontakte > Gruppe umbenennen** > [Wählen Sie die umzubenennende Gruppe aus.].	Abhängig vom System Ihres Unternehmens können Sie die Gruppe Allgemein möglicherweise nicht umbenennen.
Kontakte einer Gruppe ein- oder ausblenden	Klicken Sie auf den Gruppennamen, um die Liste ein- oder auszublenden.	—

Vorgang	Beschreibung	Anmerkungen
Umkehren der Sortierreihenfolge der Gruppennamen	Klicken Sie oben in der Kontaktliste auf **Name**.	—
Gruppe löschen	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf einen Gruppennamen und wählen Sie **Gruppe löschen**.	Beim Löschen einer Gruppe werden auch die Kontakte gelöscht, die der Gruppe angehören. Die Kontakte werden nicht aus allen Gruppen, sondern nur aus der angegebenen Gruppe gelöscht. Die letzte Gruppe kann nicht gelöscht werden.

Verwandte Themen

- Kontakte zu Ihrer Liste hinzufügen, Seite 8-3
- Kontakte aus Ihrer Liste löschen, Seite 8-8



KAPITEL 9

Mit den letzten Kommunikationen in Cisco Unified Personal Communicator arbeiten

Letzte Kommunikationen

Im Fenster „Letzte Kommunikationen“ werden alle eingegangenen Voicemail-Nachrichten sowie bis zu 50 empfangene, initiierte und vermisste Anrufe angezeigt.

Anrufe, die Sie mit dem Telefon einleiten oder annehmen, werden nur in der Liste der letzten Kommunikationen angezeigt, wenn Cisco Unified Personal Communicator ausgeführt wird. Ihre Anrufe werden nur angezeigt, wenn der Telefonmodus „Telefon“ ausgewählt ist. Voicemail-Nachrichten werden immer angezeigt. Neue Voicemail-Nachrichten werden innerhalb einer Minute nach Aufzeichnung in der Liste angezeigt.

Wenn Sie sich von verschiedenen Computern aus anmelden, werden in der Liste der letzten Kommunikationen nur auf dem jeweiligen Computer die während der Sitzung eingeleiteten und empfangenen Anrufe angezeigt. Voicemail-Nachrichten werden immer angezeigt.

Sie können die Liste nach Kommunikationstyp filtern oder alle Typen anzeigen. Symbole und Tooltipps geben den Kommunikationstyp ebenfalls an. Folgende visuellen Indikatoren geben den Status einer Kommunikation an:

- Ungelesene Voicemails werden **fett gedruckt** dargestellt. Symbole für ungelesene Kommunikationen können außerdem farbig dargestellt werden.
- Bereits gelöschte Elemente, die noch nicht permanent gelöscht wurden, sind in der Liste mit den gelöschten Elementen durchgestrichen.



Hinweis Wenn Sie den Softphone-Modus verwenden und einen Anruf am Tischtelefon beantworten, wird der Anruf in der Liste Letzte Kommunikationen möglicherweise als vermisst angezeigt.

Verwandte Themen

- Probleme mit dem Fenster Letzte Kommunikationen, Seite 10-21

Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Kommunikationsart eines Elements feststellen	Zeigen Sie mit der Maus auf das Symbol in der ersten Spalte der Liste Letzte Kommunikationen, um den Text anzuzeigen.
Anzahl der neuen verpassten Anrufe oder Voicemails anzeigen	Das Symbol im Fenster Letzte Kommunikationen zeigt eine Nummer an. Beim Öffnen eines ungelesenen Elements wird der Zählerstand aktualisiert, unabhängig davon, ob Sie die Voicemail anhören oder nicht. Der Zähler wird nur angezeigt, wenn für eine Kommunikationsart ungelesene Elemente vorhanden sind. In Ihrem Unternehmen werden ggf. keine Zahlen angezeigt. Wenn ein Symbol angezeigt wird, liegt für die entsprechende Kommunikationsart mindestens ein neues Element vor.
Filtern nach Kommunikationstyp	1. Wählen Sie **Letzte Kommunikationen > Anzeigen** aus. 2. Wählen Sie eine Option aus.
Liste sortieren	Klicken Sie auf einen Spaltentitel, um die Liste nach der entsprechenden Spalte zu sortieren. Durch nochmaliges Klicken wird die Reihenfolge umgekehrt.
Details zu einem Element anzeigen	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf ein Element in der Liste „Letzte Kommunikationen“ und wählen Sie **Info** aus.
Voicemails als gelesen oder ungelesen markieren	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf eine Voicemail. Wählen Sie anschließend **Als ungelesen markieren**.

Vorgang	Beschreibung
Elemente löschen	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf ein Element und wählen Sie **Element löschen** aus.
Elemente wiederherstellen	1. Wählen Sie **Letzte Kommunikationen > Anzeigen > Gelöscht**. 2. Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste auf ein zum Löschen ausgewähltes Element und wählen Sie **Löschen rückgängig machen** aus. Sie können Elemente nicht wiederherstellen, die entfernt wurden.
Löschen die zum Löschen markiert sind	Klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste in der Liste „Letzte Kommunikation“ und wählen Sie **Letzte Kommunikation > Entfernte Elemente permanent löschen** aus.

Verwandte Themen

- Auf Voicemail-Nachrichten zugreifen, Seite 9-4
- Probleme mit dem Fenster Letzte Kommunikationen, Seite 10-21

Auf Voicemail-Nachrichten zugreifen

Wenn dieses Feature in Ihrem Unternehmen aktiviert ist, können Sie Voicemail-Nachrichten in Cisco Unified Personal Communicator empfangen und wiedergeben.



Hinweis Sie sollten von Zeit zu Zeit gelöschte Voicemail-Nachrichten permanent löschen, um Verzögerungen beim Starten von Cisco Unified Personal Communicator oder beim Zugriff auf Voicemails zu vermeiden. Anweisungen zum dauerhaften Entfernen aller zum Löschen vorgesehenen letzten Kommunikationen finden Sie unter Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten, Seite 9-3.

Vorgehensweise

Vorgang	Beschreibung
Liste der Voicemail-Nachrichten anzeigen	Wählen Sie **Letzte Kommunikationen > Anzeigen > Voicemail**.
Voicemail-Nachrichten wiedergeben • An den Anfang zurückspulen • Schneller Rücklauf • Wiedergabe • Pause • Schneller Vorlauf • Suchen (Zu einer bestimmten Stelle der Nachricht zurückspulen) • Wiedergabelautstärke ändern	**1.** Doppelklicken Sie in der Liste der letzten Kommunikationen auf eine Voicemail. **2.** Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche oder verschieben Sie den entsprechenden Schieberegler. Bei dem größeren Schieberegler handelt es sich um den Schieberegler für die Suche. Marker zeigen an, wie die vorgespulte Voicemail-Nachricht beginnt.
Gelöschte Voicemails wiederherstellen (Unabhängig davon, ob sie über das Telefon oder über Cisco Unified Personal Communicator gelöscht wurden.)	Weitere Informationen zum Wiederherstellen der letzten Kommunikationen finden Sie in den Anweisungen. Gelöschte Voicemails können nach dem permanenten Löschen nicht wiederhergestellt werden.

Verwandte Themen

- Konfigurieren der Voicemail, Seite 1-4
- Letzte Kommunikationen, Seite 9-1
- Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten, Seite 9-3
- Probleme mit Voicemail, Seite 10-22



KAPITEL 10

Problembehandlung Cisco Unified Personal Communicator

Der Installationsprozess ist nicht offenkundig

Problem Wenn ich auf das Image doppelklicke, wird keine Installationsoption angezeigt.

Lösung Stellen Sie sicher, dass im Finder die Symboldarstellung aktiviert ist. Wählen Sie **Finder > Einstellungen** aus und deaktivieren Sie die Option **Neue Fenster in Spaltenansicht öffnen**. Starten Sie das Image neu.

Probleme beim Anmelden und Starten

- Fehler: Anmeldung fehlgeschlagen, Seite 10-2
- Anwendung startet nur langsam, Seite 10-3
- Telefongerät nicht verfügbar, Seite 10-3

Fehler: Anmeldung fehlgeschlagen

Problem Fehler beim Anmelden: Die Anmeldung ist fehlgeschlagen. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren Benutzernamen und das Kennwort richtig eingegeben haben.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren Benutzernamen, Ihr Kennwort und die Informationen des Anmeldeservers richtig eingegeben haben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das Kennwort richtig eingegeben haben und dieses nicht im System geändert wurde. Verwenden Sie hierzu die Cisco Unified Communications Manager-Webseiten mit Benutzeroptionen. Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Verwandte Themen

- Anmelden, Seite 1-3
- Weitere Dokumentation, Seite 1-16

Anwendung startet nur langsam

Problem Cisco Unified Personal Communicator wird sehr langsam gestartet.

Lösung

- Entfernen Sie alle zum Löschen vorgesehenen letzten Kommunikationseinträge. Dies ist insbesondere von Bedeutung, wenn Sie über viele Voicemail-Nachrichten verfügen.
- Entfernen Sie aus der Kontaktliste alle Einträge, die Sie nicht mehr benötigen. Eine kurze Kontaktliste wird schneller geladen.

Verwandte Themen

- Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten, Seite 9-3
- Kontakte aus Ihrer Liste löschen, Seite 8-8

Telefongerät nicht verfügbar

Problem Beim Starten von Cisco Unified Personal Communicator wird die Meldung „Kein Telefon verfügbar“ angezeigt.

Lösung Das bisher Cisco Unified Personal Communicator zugeordnete Telefon ist nicht verfügbar.

- Wenn Sie in Ihrer näheren Umgebung kein Telefon mit Cisco Unified Personal Communicator verwenden können, klicken Sie auf **Softphone verwenden**.
- Wenn Sie Cisco Unified Personal Communicator einem anderen Telefon zuordnen möchten, klicken Sie auf **Neues Gerät auswählen**.

Verwandte Themen

- Auswählen von Softphone oder Telefon, Seite 1-9

Probleme mit dem Telefonmodus

- Telefon kann nicht aktiviert werden, Seite 10-4
- Das gewünschte Telefon ist nicht aufgeführt, Seite 10-4

Telefon kann nicht aktiviert werden

Problem Bei der Auswahl eines Telefons wird der Telefonmodus auf **Deaktiviert** zurückgesetzt und ich kann Anrufe weder tätigen noch empfangen.

Lösung Versuchen Sie Folgendes:

- Wählen Sie die Option „Andere Nummer".
- Wenn Sie versuchen, Ihr Telefon auszuwählen, stellen Sie sicher, dass Ihr Computer und das Telefon mit demselben Netzwerk verbunden sind.

Verwandte Themen

- Telefongerät nicht verfügbar, Seite 10-3

Das gewünschte Telefon ist nicht aufgeführt

Problem Ich möchte ein anderes Telefon auswählen, aber das gewünschte Telefon ist nicht aufgeführt.

Lösung

- Melden Sie sich mit dem Telefon am EM-Dienst (Extension Mobility) an. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation des Telefons.
- Nicht alle Telefone sind für Sie konfiguriert. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn Sie ein nicht verfügbares Telefon verwenden möchten.

Verwandte Themen

- Weitere Dokumentation, Seite 1-16

Probleme mit der Konsole

Die Konsole ist größer als der Bildschirm

Problem Die Konsole ist zu groß. Sie passt nicht auf meinen Bildschirm.

Lösung Die empfohlene Mindestauflösung ist 1024 x 768.

So ändern Sie die Bildschirmauflösung:

Wählen Sie im Apple-Menü > **Systemeinstellungen** und klicken Sie auf **Monitore**.

Weitere Informationen finden Sie in der Hilfe Ihres Betriebssystems.

Menüelemente, Schaltflächen oder Optionen sind deaktiviert

Problem Das Menüelement, die Schaltfläche oder eine andere Option, das bzw. die ich auswählen möchte, ist nicht verfügbar.

Lösung Mögliche Lösungen:

- Möglicherweise ist die Schaltfläche erst verfügbar, wenn Sie auf einen Kontakt oder einen Kommunikationseintrag klicken.
- Es ist möglich, dass die entsprechende Option für den aktuell ausgewählten Kontakt oder die Kommunikation nicht verfügbar ist. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Sie eine Instant Message an eine Telefonnummer in der Liste „Letzte Kommunikationen" senden möchten.
- Die Option kann in der momentanen Situation nicht angewendet werden. Die Option Element als ungelesen markieren ist beispielsweise nicht verfügbar, wenn Sie ein Element ausgewählt haben, das bereits als ungelesen markiert ist.

Verwandte Themen

- Probleme mit der Anrufinitialisierung, Seite 10-8

Die Spalten sind nicht breit genug

Problem Die Spalten der Konsole sind nicht breit genug, um alle Informationen anzuzeigen.

Lösung Versuchen Sie Folgendes:

- Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Listenelement, um weitere Informationen anzuzeigen.
- Ändern Sie die Größe der Spalten.
- Ziehen Sie die untere rechte Ecke der Konsole, um sie zu vergrößern.

Verwandte Themen

- Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten, Seite 9-3

Probleme mit dem Erreichbarkeitsstatus

Status falsch oder nicht verfügbar

Problem Der Erreichbarkeitsstatus wird nicht korrekt angezeigt.

Lösung

- Möglicherweise ist nicht für alle Personen im Unternehmensverzeichnis der Erreichbarkeitsstatus aktiviert.
- Überprüfen Sie die Sperrliste.
- Wenn Sie die Einstellungen der Privatfunktion auf den Webseiten für Cisco Unified Presence-Benutzeroptionen geändert haben, überprüfen Sie diese.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Standardeinstellungen für den Erreichbarkeitsstatus nicht geändert oder andere benutzerdefinierte Vorgaben eingestellt haben. Diese könnten der Grund dafür sein, warum Ihr Status für Sie bzw. für andere Benutzer nicht erwartungsgemäß angezeigt wird. Am einfachsten ist es, Sie setzen auf den Webseiten für Cisco Unified Presence-Benutzeroptionen die entsprechenden Einstellungen wieder zurück.

- Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Firewall-Einstellungen verwenden. Lesen Sie ggf. in der Online-Hilfe oder in der Dokumentation des Betriebssystems nach.
- Stellen Sie sicher, dass Sie weiterhin mit dem Netzwerk verbunden sind und andere netzwerkabhängige Anwendungen verwenden können, z. B. eine E-Mail-Anwendung.
- Wenn der Kontakt ein Mitarbeiter eines Unternehmens ist, für das der Administrator Cisco Unified Personal Communicator zum Austauschen des Verfügbarkeitsstatus konfiguriert hat, und der Kontakt immer als “Offline” angezeigt wird, haben Sie möglicherweise die Benutzer-ID falsch eingegeben. Überprüfen Sie die Benutzer-ID, erstellen Sie einen neuen Kontakt mit den richtigen Informationen und löschen Sie die ursprüngliche Kontaktkarte.

Verwandte Themen

- Weitere Dokumentation, Seite 1-16
- Blockieren von Kontakten, Seite 2-10
- Hinzufügen von externen Kontakten für Instant Messaging, Seite 8-4

Das Telefon klingelt, wenn der Erreichbarkeitsstatus auf Bitte nicht stören festgelegt ist

Problem Mein Erreichbarkeitsstatus ist auf Bitte nicht stören festgelegt, aber mein Telefon klingelt trotzdem.

Lösung Der Status Bitte nicht stören wird von vielen Faktoren beeinflusst.

Verwandte Themen

- Bitte nicht stören, Seite 2-3

Externe Kontakte, die meinen Erreichbarkeitsstatus anzeigen

Problem Ich möchte die Mitarbeiter eines anderen Unternehmens anzeigen, die meine Erreichbarkeitsstatus sehen können. In der Liste Externe Kontakte sind die Mitarbeiter des Unternehmens nicht aufgeführt.

Lösung Wenn Sie allen Mitarbeitern eines Unternehmen oder in einer Domäne gestatten, Ihren Erreichbarkeitsstatus anzuzeigen, werden diese Mitarbeiter nicht in der Liste externe Kontakte aufgeführt.

Probleme mit der Anrufinitialisierung

Problem Ich möchte einen Audio- oder einen Video-Anruf durchführen bzw. eine E-Mail senden, aber die entsprechende Schaltfläche und das Menüelement sind nicht verfügbar.

Lösung Mögliche Lösungen:

- Klicken Sie zunächst in der Konsole auf den Namen eines Kontakts oder eines Kommunikationseintrags.
- Die für den ausgewählten Kontakt erforderlichen Angaben sind weder im System noch in der Liste „Letzte Kommunikationen“ verfügbar, d. h. für die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse ist kein Eintrag vorhanden.

Probleme mit eingehenden Anrufen

- Keine Benachrichtigung bei eingehenden Anrufen, Seite 10-9
- Das Telefon gibt keinen Rufton aus, Seite 10-9

Keine Benachrichtigung bei eingehenden Anrufen

Problem Bei einem eingehenden Anruf wurde keine Benachrichtigung auf meinem Bildschirm angezeigt.

Lösung Benachrichtigungen werden nur angezeigt, wenn Cisco Unified Personal Communicator aktiv ist. Stellen Sie sicher, dass Sie beim Einschalten des Computers auch die Anwendung starten.

Das Telefon gibt keinen Rufton aus

Problem Bei einem Anruf wurde kein Rufton ausgegeben, sondern nur eine Benachrichtigung angezeigt.

Lösung

Wenn Sie den Tischtelefonmodus verwenden, wird nur auf dem Tischtelefon ein Rufton ausgegeben. Überprüfen Sie die Ausgabe-Lautstärke des Telefons.

Überprüfen Sie im SoftPhone-Modus die folgenden Einstellungen:

- Wenn Sie in den Einstellungen ein Headset als Ausgabegerät ausgewählt haben und es angeschlossen ist, hören Sie das Rufzeichen möglicherweise nur über das Headset.
- Stellen Sie sicher, dass als Telefonmodus Softphone ausgewählt ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Ausgabe-Lautstärke hoch genug ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Lautstärke Ihres Computers nicht in den Toneinstellungen des Betriebssystems ausgeschaltet oder auf eine sehr geringe Lautstärke eingestellt ist.

Verwandte Themen

- Ausgabegerät und Lautstärke des Ruftons, Seite 1-8
- Kein Audio oder zu niedrige Lautstärke, Seite 10-10

Probleme mit Anrufen

Kein Audio oder zu niedrige Lautstärke

Problem Ich telefoniere mit dem SoftPhone und höre nichts. Im Konversationsfenster wird jedoch angezeigt, dass der Anruf verbunden ist.

Lösung Versuchen Sie Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass das Headset und die Kamera richtig in den USB-Anschluss eingesteckt sind.
- Überprüfen Sie im Konversationsfenster, ob die Lautstärke zu niedrig eingestellt ist oder ob die Konversation gehalten wird.
- Stellen Sie sicher, dass als Telefonmodus Softphone ausgewählt ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Lautstärke Ihres Computers nicht ausgeschaltet oder auf eine sehr geringe Lautstärke eingestellt ist. Sie können die Lautstärke kontrollieren, indem Sie die normalen Geräusche des Computers überprüfen, wie z. B. Pieptöne beim Drücken einer falschen Taste oder das Signal für eine eingehende Nachricht.
- Stellen Sie sicher, dass keine Taste zum Stummschalten gedrückt ist, wenn Ihr Headset oder ein anderes Audiogerät über eine solche verfügt.
- Stellen Sie sicher, dass die Lautstärkeregler des Headsets bzw. anderer Audiogeräte nicht auf eine sehr geringe Lautstärke eingestellt sind.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das richtige Audiogerät für Cisco Unified Personal Communicator ausgewählt haben.
- Schließen Sie (sofern verfügbar) ein anderes Headset oder Audiogerät an.
- Verwenden Sie die in Ihrem Computer integrierten Lautsprecher (sofern verfügbar).

- Vergewissern Sie sich, dass das verwendete Audioausgabegerät (z. B. Headset) ausgewählt und nicht stummgeschaltet ist. Wählen Sie **Systemeinstellungen** > **Sound**. Klicken Sie anschließend auf **Ausgabe** und überprüfen Sie die Auswahl. Wenn Sie Änderungen vornehmen, ist ggf. ein Neustart des Computers erforderlich.
- Wählen Sie **Cisco UPC > Einstellungen** aus und klicken Sie auf **Audio/Video**. Stellen Sie sicher, dass die **Standard-Ausgangslautstärke** nicht zu niedrig ist. Diese Einstellung legt die Anfangslautstärke des Ruftons fest. Sie ist ein prozentualer Wert der in den Systemeinstellungen festgelegten Lautstärke.
- Bei Verbindungen über ein VPN (Virtual Private Network): Klicken Sie im VPN-Anwendungsfenster auf das **Optionsmenü**. Die Option für **Stateful Firewall** darf NICHT aktiviert sein. Deaktivieren Sie die Option **Stateful Firewall**.

Verwandte Themen

- Angeben der Audio- und Videogeräte, Seite 1-6

Unidirektionale Audiowiedergabe oder schlechte Audioqualität

Problem Die anderen Teilnehmer können mich nicht bzw. nur in schlechter Audioqualität hören.

Lösung Versuchen Sie Folgendes:

- Kontrollieren Sie im Konversationsfenster, ob Ihr Ton deaktiviert (stummgeschaltet) ist.
- Wenn Sie mit Ihrem SoftPhone telefonieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie den Telefonmodus „SoftPhone" eingestellt haben.
- Verwenden Sie ein Headset (sofern verfügbar) anstatt des in den Computer integrierten Mikrofons.
- Stellen Sie sicher, dass an Ihrem Headset oder Mikrofon keine Taste zum Stummschalten gedrückt ist.
- Stellen Sie sicher, dass sich das Mikrofon nah an Ihrem Mund befindet. Probieren Sie aus, welcher Abstand am geeignetsten ist.
- Stellen Sie sicher, dass das Headset und die Kamera richtig in den USB-Anschluss eingesteckt sind.

- Prüfen Sie in den Einstellungen von Cisco Unified Personal Communicator, ob Ihr Mikrofon richtig erkannt wurde.
- Wenn sowohl eine Kamera als auch ein Headset an Ihr SoftPhone angeschlossen sind, stellen Sie sicher, dass Sie in den Einstellungen nicht die Kamera als Audiogerät ausgewählt haben.
- Überprüfen Sie die Einstellungen für die Systemlautstärke. Sie ist ein prozentualer Wert der in den Systemeinstellungen festgelegten Lautstärke.
- Wählen Sie **Systemeinstellungen** > **Sound** und klicken Sie anschließend auf **Eingabe**. Erhöhen Sie die **Eingangslautstärke.** (Wenn sie zu laut ist, wird Ihre Stimme möglicherweise verzerrt.) Wenn Sie Änderungen vornehmen, ist möglicherweise ein Neustart des Computers erforderlich

Verwandte Themen

- Angeben der Audio- und Videogeräte, Seite 1-6
- Lautstärke eines Anrufs über das Softphone ändern, Seite 3-8
- Lautstärke überprüfen, Seite 10-12

Lautstärke überprüfen

Problem Wenn Sie das Softphone verwenden, können Sie nicht gehört werden.

Lösung Überprüfen Sie die Lautstärke:

Schritt 1 Stellen Sie sicher, dass Ihr Mikrofon angeschlossen ist und funktioniert.

Schritt 2 Wählen Sie **Cisco UPC** > **Einstellungen** aus.

Schritt 3 Klicken Sie auf **Audio/Video**.

Schritt 4 Sprechen Sie wie bei einem Telefongespräch mit normaler Lautstärke in das Mikrofon.

Schritt 5 Wenn Sie anhand der Anzeige erkennen können, dass Sie andere Teilnehmer nur schlecht hören können, bewegen Sie den Regler für das **Mikrofon** nach rechts.

Verwandte Themen

- Unidirektionale Audiowiedergabe oder schlechte Audioqualität, Seite 10-11

Bedienelemente im Konversationsfenster sind nicht verfügbar

Problem Die Schaltflächen und Bedienelemente in meinem Konversationsfenster sind nicht verfügbar oder fehlen.

Lösung

- Möglicherweise wird der Anruf gehalten.
- Wenn der Telefonmodus „Telefon“ eingestellt ist, können Sie mit den entsprechenden Tasten am Telefon die Stummschaltung aktivieren bzw. deaktivieren oder die Lautstärke ändern.
- Die Videokomponente muss für Sie aktiviert sein, wenn Sie sie verwenden möchten.

Verwandte Themen

- Konversationen halten und zurückholen, Seite 3-7
- Videoübertragung anzeigen, Seite 4-2

Die Zusammenführungsfunktion ist deaktiviert

Problem Ich möchte zwei Gespräche zusammenführen, aber die Schaltfläche „Zusammenführen“ ist nicht verfügbar.

Lösung Beachten Sie Folgendes:

- Es ist nicht möglich, zwei Konferenzgespräche zusammenzuführen. An mindestens einem der Anrufe darf außer Ihnen nur noch eine weitere Person teilnehmen.
- Stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Anrufe nicht gehalten werden. Die Schaltfläche „Zusammenführen“ ist im aktiven Konversationsfenster. Wenn eine Konversation gehalten wird, ist die Schaltfläche „Zusammenführen“ nicht verfügbar.

Verwandte Themen

- Anrufe zusammenführen, Seite 6-2

Fehler beim Entfernen eines Laptops aus der Dockingstation

Problem Wenn ich meinen Computer aus der Dockingstation entferne, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Lösung Möglicherweise ist ein Voicemail-Fenster geöffnet oder Sie führen einen Softphone-Anruf aus. Sie müssen alle Voicemail-Fenster schließend und den Anruf beenden, um den Computer aus der Dockingstation zu entfernen.

Probleme mit Videokomponente

Die Videooptionen sind deaktiviert

Problem Die Optionen zum Starten einer Konversation mit Videoübertragung, zum Hinzufügen der Videokomponente zu meiner Konversation, zum Beantworten eines Anrufs mit aktivierter Videokomponente oder zum Anzeigen des eigenen Videobilds sind nicht verfügbar.

Lösung

- Stellen Sie sicher, dass die Kamera angeschlossen ist. Nach dem Anschließen ist ggf. ein Neustart von Cisco Unified Personal Communicator erforderlich.
- Sie können die Videokomponente nur im Telefonmodus SoftPhone verwenden. Beenden Sie alle aktuellen Konversationen und starten Sie mit dem SoftPhone eine neue Konversation.

Verwandte Themen

- Auswählen von Softphone oder Telefon, Seite 1-9
- Keine Kamera oder lokales Bild, Seite 10-15

Keine Kamera oder lokales Bild

Problem Der Computer erkennt die Kamera nicht richtig bzw. ich kann mein eigenes Videobild nicht sehen.

Lösung Versuchen Sie Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass die unter Videoübertragung anzeigen, Seite 4-2 aufgeführten Voraussetzungen zutreffen.
- Entfernen Sie die Kamera und schließen Sie sie wieder an.
- Schließen Sie die Kamera an einem anderen Anschluss an.
- Stellen Sie sicher, dass die Kamera in den Audio/Video-Einstellungen ausgewählt ist.
- Beenden Sie Cisco Unified Personal Communicator, falls es aktiv ist, und starten Sie die Anwendung neu.
- Testen Sie, ob die Kamera zusammen mit anderen Anwendungen funktioniert. Ist dies nicht der Fall, lesen Sie die im Lieferumfang der Kamera enthaltenen Informationen zur Problemlösung.
- Achten Sie bei einer iSight-Kamera darauf, dass die Linse geöffnet ist.

Verwandte Themen

- Angeben der Audio- und Videogeräte, Seite 1-6

Keine Videovorschau

Problem Meine Videovorschau funktioniert nicht und ich kann keine Anrufe tätigen oder empfangen Die Anwendung schein eingefroren zu sein.

Lösung Stecken Sie die Kamera direkt in den USB-Port des Computer oder einen USB 2.0-Hub ein. Möglicherweise ist Ihre Kamera nicht mit USB Version 1.1-Hubs oder Hub ohne Stromadapter kompatibel.

Keine Video für Anruf

Problem Ich habe einen Anruf mit Videoübertragung eingeleitet bzw. einen Anruf mit Videoübertragung angenommen, übertragen wird aber nur das Audiosignal.

Lösung Die Videoübertragung wird bei Anrufen nur gestartet, wenn sie mit Video eingeleitet *und* angenommen werden. Sie können die Videokomponente bei einer bestehenden Verbindung zu einem Anruf hinzufügen.

Verwandte Themen

- Videoübertragung anzeigen, Seite 4-2

Kein Remotevideobild

Problem Ich habe einen Anruf mit Videoübertragung entgegengenommen bzw. während der Konversation die Videoübertragung gestartet, aber das Videobild des Gesprächspartners wird nicht angezeigt.

Lösung Die andere Person hat möglicherweise keine Kamera oder hat die Anfrage zum Starten der Videokomponente abgelehnt.

Verwandte Themen

- Lokales Bild in beiden Fenstern, Seite 10-17

Langsam, schlechte Qualität oder kein Video

Problem Das Video ist langsam, wird in schlechter Qualität oder gar nicht angezeigt.

Lösung Versuchen Sie Folgendes:

- Wenn Sie Ihren Computer mit dem Akku betreiben, schließen Sie den Netzadapter an.
- Stellen Sie sicher, dass nicht unnötigerweise die detaillierte Protokollierung aktiviert ist.
- Wenn Sie für den Remotezugriff auf das Netzwerk eine langsame Verbindung verwenden, ist es von Vorteil, nur Audioanrufe durchzuführen.

Verwandte Themen

- Detaillierte Protokollierung aktivieren, Seite 10-26

Keine Video auf dem Tandberg Video Phone

Problem Ich konnte kein Video zum Audioanruf hinzufügen. Mein Gesprächspartner verwendet ein Tandberg-Videotelefon.

Lösung Leiten Sie den Anruf als Videoanruf ein bzw. lassen Sie sich vom Benutzer des Tandberg-Telefons anrufen. Dies ist die standardmäßige Vorgehensweise bei Tandberg-Telefonen.

Lokales Bild in beiden Fenstern

Problem Ich habe zu einem Konferenzgespräch Video hinzugefügt, aber ich sehe nur mein Bild doppelt.

Lösung Die einzelnen Teilnehmer müssen die Videokomponente zum Konferenzgespräch hinzufügen. Wenn ein weiterer Teilnehmer die Videokomponente hinzufügt, wird das Bild dieser Person angezeigt.

Probleme mit Webkonferenzen

Webkonferenz-Anmeldeanforderung

Problem Wenn ich eine Webkonferenz starte, werden mein Benutzername und Kennwort abgefragt. Welche Anmeldeinformationen soll ich verwenden?

Lösung Geben Sie Ihren Cisco Unified MeetingPlace- oder Cisco Unified MeetingPlace Express-Benutzernamen und das zugehörige Kennwort ein.

Webkonferenz nicht verfügbar

Problem Ich kann keine Webkonferenzen durchführen bzw. wenn ich auf die Schaltfläche zum Starten einer Webkonferenz klicke, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Lösung Mögliche Lösungen:

- Möglicherweise haben Sie Ihre Cisco MeetingPlace- bzw. Cisco Unified MeetingPlace Express-Kontoinformationen nicht richtig angegeben. Wenn Ihnen Ihr Benutzername und das zugehörige Kennwort nicht bekannt sind, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.
- Melden Sie sich direkt bei Cisco MeetingPlace oder Cisco Unified MeetingPlace Express an. Geben Sie nach erfolgreicher Anmeldung denselben Benutzernamen und das zugehörige Kennwort in den Kontoeinstellungen für MeetingPlace in Cisco Unified Personal Communicator ein.
- Sie benötigen ein Profil (Konto) in Cisco MeetingPlace bzw. Cisco Unified MeetingPlace Express. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Verwandte Themen

- Konfigurieren der Webkonferenz, Seite 1-5

Falsche Sprache für die Webkonferenz

Problem In der Webkonferenz wird nicht meine Sprache verwendet.

Lösung Die in der Webkonferenz verfügbaren Sprachen sind nicht mit den verfügbaren Sprachen in Cisco Unified Personal Communicator identisch. Wenn Ihre Sprache nicht verfügbar ist, wird Englisch verwendet.

Verbindung zur Webkonferenz wurde getrennt

Problem Ich habe die Verbindung zur Webkonferenz verloren.

Lösung Klicken Sie auf die Schaltfläche **erneut** beitreten im Konversationsfenster.

Webkonferenz nicht vorhanden

Problem Einige Teilnehmer der Konversation sehen das Webkonferenz-Fenster nicht.

Lösung Mögliche Lösungen:

- Wenn Teilnehmer Cisco Unified Personal Communicator nicht verwenden, wird das Webkonferenz-Fenster nicht automatisch angezeigt.
- Das Cisco MeetingPlace- bzw. Cisco Unified MeetingPlace Express-System ist möglicherweise nicht für die erforderliche Teilnehmerzahl eingerichtet. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Verwandte Themen

- Webkonferenz und Webteilnehmer zu Konversationen hinzufügen, Seite 5-2

Keine Standard-Webkonferenz

Problem Die Webkonferenzen unterscheiden sich von den gewohnten Standard-Webkonferenzen.

Lösung Die Webkonferenzen, auf die Sie über Cisco Unified Personal Communicator zugreifen, unterscheiden sich von Standard-Webkonferenzen. Einige Funktionen von Standard-Webkonferenzen werden von Cisco Unified Personal Communicator verwaltet.

Verwandte Themen

- Vergleich von Cisco Unified MeetingPlace- und Cisco Unified MeetingPlace Express-Webkonferenzen, Seite 5-4

Probleme mit Instant Messaging

- Instant Message nicht erhalten, Seite 10-20
- Instant Messaging-Fehlermeldung, Seite 10-21
- Ein Fenster pro Benutzer, Seite 10-21

Instant Message nicht erhalten

Problem Beim Senden einer Instant Message wurde keine Fehlermeldung angezeigt, aber der Empfänger hat sie nicht erhalten bzw. mir wurde eine Nachricht gesendet, die ich nicht empfangen habe.

Lösung Wenn der Empfänger nicht an Cisco Unified Personal Communicator angemeldet war, als die Nachricht gesendet wurde, und der Empfänger für IP Phone Messaging (IPPM) aktiviert ist, wurde die Nachricht möglicherweise dorthin und nicht an Cisco Unified Personal Communicator gesendet. Weitere Informationen zum Anzeigen der Nachricht finden Sie in der IPPM-Dokumentation.

Verwandte Themen

- Weitere Dokumentation, Seite 1-16
- Instant Messaging-Fehlermeldung, Seite 10-21

Instant Messaging-Fehlermeldung

Problem Beim Senden einer Nachricht wird ein Hinweis angezeigt:

- „[Person] hat Ihre Nachricht nicht erhalten, da diese nicht gesendet werden konnte.“
- „[Person] ist offline und kann derzeit keine Nachrichten empfangen.“
- Ihre Nachricht an [Person] konnte nicht gesendet werden.

Lösung Wenn diese Meldung angezeigt wird, empfohlen wir, dass Sie die Nachricht zu einem späteren Zeitpunkt erneut senden oder eine andere Kontaktmethode verwenden. Es wird auch eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie Instant Messages an Kontakte in der Liste Letzte Kommunikationen oder in den Suchergebnissen senden, die offline oder nicht für Cisco Unified Personal Communicator aktiviert sind.

Verwandte Themen

- Instant Message nicht erhalten, Seite 10-20

Ein Fenster pro Benutzer

Problem Eine neue Nachricht wird zusammen mit alten Nachrichten in einem Fenster angezeigt.

Lösung Für jeden Cisco Unified Personal Communicator-Benutzer, mit dem Sie sich per Instant Messaging unterhalten, wird nur ein Nachrichtenfenster angezeigt.

Probleme mit dem Fenster Letzte Kommunikationen

- Anrufe fehlen, Seite 10-22
- Name nicht aufgelistet, Seite 10-22

Anrufe fehlen

Problem Im Fenster Letzte Kommunikationen sind nicht alle letzten Anrufe aufgeführt.

Lösung Anrufe werden bei deaktiviertem Cisco Unified Personal Communicator nicht in der Liste der letzten Kommunikationen angezeigt. Dasselbe gilt für Anrufe mit dem Telefon, wenn Cisco Unified Personal Communicator im SoftPhone-Modus ausgeführt wird.

Name nicht aufgelistet

Problem Ich wurde von einer Person aus dem Unternehmen angerufen, aber im Fenster „Letzte Kommunikationen" wird die Person nicht mit dem Namen, sondern nur mit der Telefonnummer angezeigt.

Lösung Die Person hat möglicherweise von einer Nummer aus angerufen, die dem System nicht bekannt ist (z. B. von der Privatnummer aus), oder das Unternehmensverzeichnis ist veraltet.

Probleme mit Voicemail

Problem Voicemail-Nachrichten werden langsam heruntergeladen.

Lösung Wenn Sie viele alte Voicemail-Nachrichten noch nicht endgültig gelöscht haben, löschen Sie sie in der Liste der letzten Kommunikationen.

Verwandte Themen

- Mit der Liste der letzten Kommunikationen arbeiten, Seite 9-3

Probleme mit der Suche

- Falsche Suchergebnisse, Seite 10-23
- Anwendung reagiert nach der Suche nicht mehr, Seite 10-23

Falsche Suchergebnisse

Problem Bei der Suche werden scheinbar falsche Ergebnisse angezeigt.

Lösung Das System sucht nach verschiedenen Attributen. Je nachdem, wie diese Attribute vom Administrator konfiguriert sind, kann die Suche unerwartete Ergebnisse zurückgeben.

Anwendung reagiert nach der Suche nicht mehr

Problem Die Anwendung reagiert nach einem Suchvorgang nicht mehr.

Lösung Warten Sie, bis der Suchvorgang vom System abgeschlossen wurde.

Informationen für den Administrator abrufen

Wenn Probleme auftreten, werden Sie evt. vom Systemadministrator dazu aufgefordert, einen oder mehrere der folgenden Schritte durchzuführen:

- Anrufstatistik überprüfen, Seite 10-24
- Serverstatus überprüfen, Seite 10-24
- Erfassen von Protokolldateien, Seite 10-25
- Detaillierte Protokollierung aktivieren, Seite 10-26

Anrufstatistik überprüfen

Problem Während eines Anrufs treten Probleme auf. Der Administrator benötigt die Anrufstatistik, um das Problem zu beheben.

Lösung

Die Anrufstatistik ist für den aktuellen Anruf verfügbar.

Schritt 1 Stellen Sie sicher, dass das Konversationsfenster des Anrufs, bei dem Probleme auftraten, aktiv ist.

Schritt 2 Stellen Sie sicher, dass der Anruf nicht gehalten wird.

Schritt 3 Wählen Sie **Hilfe > Anrufstatistik anzeigen**.

Schritt 4 Klicken Sie auf **Audio** oder **Video**.

Serverstatus überprüfen

Problem Mit Cisco Unified Personal Communicator treten Probleme auf. Der Administrator benötigt den Serverstatus, um das Problem zu beheben.

Lösung

Schritt 1 Wählen Sie **Hilfe > Systemdiagnose anzeigen**.

Schritt 2 Wählen Sie entsprechend den Vorgaben Ihres Administrators eine Option aus.

Erfassen von Protokolldateien

Problem Cisco Unified Personal Communicator reagiert ungewöhnlich oder gar nicht. Der Administrator benötigt die Protokolldateien, um das Problem zu beheben.

Lösung Verwenden Sie das Problem Reporting Tool, um die Protokolldateien zu erstellen:

Verzichterklärung

Problemberichts-Assistentverwendet die Protokolle auf Ihrem Computer, die möglicherweise Kontaktinformationen, Instant Messages, Telefonnummern und andere Informationen enthalten, mittels derer Sie oder andere Benutzer identifiziert werden können. Diese Informationen sind für die Analyse erforderlich, um die Ursache von technischen Problemen festzustellen. Die Protokolle werden möglicherweise in andere Länder gesendet und vorübergehend gespeichert. Wenn Sie Problemberichts-Assistent verwenden, stimmen Sie zu, die Protokolle an Cisco weiterzugeben, damit Cisco technische Probleme mit Cisco Unified Personal Communicator beheben kann.

Schritt 1 Wählen Sie **Hilfe > Problemberichts-Assistent starten**.

Schritt 2 Führen Sie die entsprechenden Schritte aus.

Übernehmen Sie die Standardeinstellungen, sofern Sie vom Systemadministrator keine anderslautenden Anweisungen erhalten haben.

Schritt 3 Suchen Sie den generierten Bericht und senden Sie ihn per E-Mail an Ihren Systemadministrator.

Tipp zur Problembehandlung

Wählen Sie **Problemberichts-Assistent > Beenden**, um den Problemberichts-Assistenten zu beenden und das Fenster zu schließen.

Verwandte Themen

- Detaillierte Protokollierung aktivieren, Seite 10-26

Detaillierte Protokollierung aktivieren

Problem Es sind Probleme mit Cisco Unified Personal Communicator aufgetreten und der Administrator möchte, dass ich die detallierte Protokollierung aktiviere.

Lösung Wählen Sie **Hilfe > Detaillierte Protokollierung aktivieren**.

Führen Sie zum Deaktivieren der detaillierten Protokollierung dieselben Schritte aus.

Ihre Einstellungen bleiben auch nach einem Neustart so lange bestehen, bis Sie sie ändern.

Die detaillierte Protokollierung kann zu einer Beeinträchtigung der Leistung führen, daher sollten Sie sie deaktivieren, sobald Sie sie nicht mehr benötigen.



GLOSSAR

D

Domäne Eine Domäne repräsentiert den Namen eines Unternehmens. Die Domäne ist der Teil der E-Mail-Adresse nach dem @-Zeichen.

I

IP Phone Messenger (IPPM) Eine Anwendung, die auf dem Cisco Unified IP Phone als Dienst ausgeführt wird. Dieser Dienst ist nicht identisch mit Cisco Unified Personal Communicator, aber interagiert in verschiedenen Bereichen (z. B. Erreichbarkeitsstatus, Instant Messaging und Kontakteverwaltung) mit diesem.

K

Konsole Das Hauptfenster in Cisco Unified Personal Communicator. Es umfasst „Kontakte“, „Letzte Kommunikationen“ und „Suchen“ sowie Statusinformationen, Schaltflächen, Menüs und weitere Optionen.

Konversationsfenster Ein Fenster, das während der Konversation angezeigt wird. Ein aktives Fenster ist eine aktuelle Konversation.

O

Offline Die Person ist nicht an Cisco Unified Personal Communicator angemeldet, hat Sie zur Sperrliste hinzugefügt oder das System konnte den Status der Person nicht ermitteln.

P

Profil Im Cisco Unified Personal Communicator-System gespeicherte Informationen, beispielsweise die festgelegten Einstellungen.

Im Zusammenhang mit Webkonferenzen bezieht sich *Profil* auf Ihr Benutzerkonto für Cisco Unified MeetingPlace Express.

S

Softphone Eine Software, die als Telefon dient. Im Lieferumfang von Cisco Unified Personal Communicator ist ein Softphone enthalten.

Status Der Erreichbarkeitsstatus eines Cisco Unified Personal Communicator-Benutzers, z. B.: „Verfügbar" oder „Abwesend". Der Status wird für die Benutzer von Cisco Unified Personal Communicator und bestimmten anderen Produkten angezeigt. Anhand dieser Information können Sie ermitteln, wann und wie Sie eine Person am besten kontaktieren können.

Weitere Informationen finden Sie unter Erreichbarkeitsstatus und Datenschutz in Cisco Unified Personal Communicator, Seite 2-1.

T

Telefon Ein Cisco Unified IP Phone in Ihrem Unternehmensnetzwerk. In der Regel ist dies das Telefon auf Ihrem Schreibtisch.

Telefonmodus Gibt an, ob Cisco Unified Personal Communicator als Softphone betrieben wird oder einem Cisco Unified IP Phone (Tischtelefon) zugeordnet ist.

W

Webkonferenz Ein Cisco Unified Personal Communicator-Features, mit dem Sie Dokumente und Anwendungen auf Ihrem Computer für andere Gesprächsteilnehmer anzeigen können.

Wählprogramm Ein kleines Fenster, das als Telefon-Tastenfeld dient.